

Huishoudelijk reglement Kobbe en Kozze



1. Algemene informatie

1.1 Identificatie organisator en locaties

Gemeentebestuur Zwijndrecht
Binnenplein 1, 2070 Zwijndrecht
0800 99 604

kobbekozze@zwijndrecht.be

www.zwijndrecht.be

Rechtsvorm: openbaar bestuur

Ondernemingsnummer: BE0207499232

algemeen directeur: Ilse Weynants (Ilse.weynants@zwijndrecht.be)

Coördinator: Hannelore Van Heck (hannelore.vanheck@zwijndrecht.be)

locatie Burcht	locatie Zwijndrecht
Buitenschoolse kinderopvang Kobbe Seefhoeklaan 1, 2070 Zwijndrecht 03 252 83 36 kobbe@zwijndrecht.be	Buitenschoolse kinderopvang Kozze Laarstraat 64, 2070 Zwijndrecht 03 254 14 49 kozze@zwijndrecht.be
Enkel tijdens de zomervakantie: Kob-up Idsteinlaan 18, 2070 Zwijndrecht 03 252 83 36	

1.2 Openingsdagen, openingsuren en sluitingsmomenten

De opvanglocaties zijn open op alle werkdagen

- van 7u tot start schooltijd;
- van einde schooltijd tot 18u30;
- op pedagogische studiedagen en vakantiedagen van 7 tot 18u30.



De opvanglocaties zijn gesloten

- tussen 25 december en 2 januari (24 december sluiting om 16u);
- twee weken tijdens de zomervakantie, jaarlijks te bepalen;
- wettelijke feestdagen, 2 november en de brugdag na OLH Hemelvaart;
- eerste schooldag van het nieuwe schooljaar.

Jaarlijks legt het college vast wat de sluitingsdagen zijn voor het volgende jaar.

Via het gemeentelijk informatieblad, de gemeentelijke website en mail wordt je op de hoogte gebracht van de concrete data. Deze informatie wordt ten laatste op 1 januari van het jaar waarop de sluitingsdagen betrekking hebben gecommuniceerd.

1.3 Contactgegevens in noodgevallen

Kobbe: 03 252 83 36

Kozze: 03 254 14 49

In noodgevallen (voor- of na sluitingstijd) kan je de coördinator op het nummer 0492 38 07 90 contacteren. Dit kan enkel bij ernstige vragen of klachten die niet kunnen wachten tot de openingsuren van de opvanglocaties of het administratief centrum.

Met aandrang vragen we dit nummer enkel te bellen in uitzonderlijke noodgevallen.

1.4 Contactgegevens Kind en Gezin

Het gemeentebestuur heeft een erkenning voor beide opvanglocaties en voldoet aan wettelijke voorwaarden.

Kind en Gezin

Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

Kind en Gezin-Lijn: 078 150 100

Klachtendienst: 02 534 14 48

info@kindengezin.be

klachtendienst@kindengezin.be

www.kindengezin.be/contact-en-help/klachten

2. Het beleid

2.1 De aangeboden kinderopvang

De opvanglocaties staan open voor alle kinderen van het kleuter- en lager onderwijs:

- die in Zwijndrecht wonen;
- die in Zwijndrecht naar school gaan;
- waarvan één van de ouders in Zwijndrecht werkt.

Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen nationaliteit, afkomst, cultuur, geloof, levensovertuiging of geslacht.

Indien je kind naar Het Laar of de Krinkel(rups) naar school gaat, wordt het opgevangen in Kozze. Gaat je kind naar school in Sint-Martinus, dan is hij welkom in Kobbe. Een kind van het Laar dat vòòr 17u wordt opgehaald, blijft op school. Enkel kinderen die later worden opgehaald, gaan onmiddellijk mee met de rij naar Kozze. Dit is ook voor de werking in Sint-Martinus. Kinderen die vòòr 16u45 worden opgehaald, blijven op school. Kinderen die later worden opgehaald, gaan rechtstreeks mee met Kobbe.

Is je kind na 16u45 (Sint-Martinus) of 17u (Het Laar) nog op school, dan haalt Kobbe/Kozze jouw kind op school op. Je kan je kind dan ophalen in de opvang.

Tijdens de schoolvakanties is de opdeling van locatie niet per school, maar per leeftijd (zie verder).

2.1.1 Naar school buiten de gemeente

Woon je in Zwijndrecht, maar gaat je kind naar school buiten de gemeente, dan kunnen de opvanglocaties ook opvang voorzien als de school voor vervoer zorgt en rekening houdt met onze werking. Breng- en ophaalmomenten gebeuren in overleg tussen de coördinator, de ouder en de school.

2.1.2 Kinderen met een fysieke of psychische beperking of extra zorg

Indien mogelijk en wenselijk staan de opvanglocaties open voor kinderen met een fysieke en/of psychische beperking. We overleggen of het kind op een kwaliteitsvolle manier kan opgevangen worden, rekening houdend met de infrastructuur van de opvanglocaties, de kennis en kunde van de begeleiders, alsook met de aanwezigheid van andere kinderen.

2.2. Inschrijving en opname

2.2.1 Eerste kennismaking

Wanneer jouw eerste kind in onze opvang komt, maken wij graag vooraf een afspraak met je op de opvanglocatie zelf. Wij vertellen je over de manier waarop wij werken en je krijgt een rondleiding doorheen de locatie. Tijdens dit contactmoment informeert de begeleider/verantwoordelijke de ouder over de praktische afspraken en is er ruimte voor vragen van de ouder(s). Een afspraak maak je door een mail te sturen naar kobbekozze@zwijsrecht.be of te bellen naar 0800 99 604 (vragen naar Dienst Kind).

De inschrijving bestaat uit:

- je vult de schriftelijke overeenkomst correct en volledig in;
- je ondertekent twee schriftelijke overeenkomsten en ontvangt één exemplaar;
- je ontvangt dit huishoudelijk reglement;
- je ontvangt een overzicht van de sluitingsmomenten van het lopende jaar;
- je ontvangt een 'label'. Hierop staat 'Ik ga mee met Kobbe/Kozze'. Je dient dit aan de boekentas te hangen zodat de school weet dat jouw kind meegaat met de rij voor Kozze of Kobbe;
- je bezorgt een bewijs van gezinssamenstelling (indien niet woonachtig in Zwijndrecht);
- indien je recht hebt op een verhoogde tegemoetkoming, een Z-pas of een Uit PAS met kansentariaf (vanaf de lanceringsdatum), bezorg je ons hiervan een bewijs. Zo krijg je 50% korting op de opvangkosten;
- indien je kind in het bezit is van een European disability card, bezorg je ons hiervan een bewijs. Zo krijg je 50% korting op de opvangkosten;
- indien je een bewijs van een erkend schuldbemiddelaar kan voorleggen, krijg je eveneens 50% korting op de opvangkosten.

Wanneer de coördinator in het bezit is van de ingevulde schriftelijke overeenkomst, wordt een profiel in I-school aangemaakt. Je krijgt een login en paswoord. Via dit profiel kan je inschrijven voor de vakanties maar ook je persoonlijke gegevens wijzigen (noodnummers, emailadressen, adres,...).

2.2.2. Inschrijving tijdens het schooljaar

Tijdens de schoolmomenten is vooraf inschrijven voor de voor-of naopvang niet noodzakelijk. Ook op pedagogische studiedagen of schoolvrije dagen zijn jouw kind(eren) welkom zonder inschrijvingen.

De organisator voorziet een aanwezigheidsregister. Daarin staat voor elk kind het uur van aankomst en vertrek per dag. Deze registratie gebeurt tot op de minuut nauwkeurig. De registratie verloopt via de software I-school. Van zodra je kind binnenkomt wordt het ingeschreven. Je kind wordt terug uitgeschreven wanneer je jouw kind ophaalt. Deze tijdsregistraties kan je controleren via je gezinspagina van I-school. Indien je niet akkoord gaat met deze aanwezigheden, kan je dit melden aan de verantwoordelijke via kobbekozze@zwijsrecht.be (binnen de vijf dagen na ontvangst van de factuur).

2.2.3. Inschrijving tijdens vakantieperiodes

Voor schoolvakanties dien je wel op voorhand in te schrijven. Dit gebeurt meestal een maand voor de vakantie. De exacte datum wordt ruim op voorhand meegedeeld via de ZowieZo-folder die je kind op

school krijgt. Hierin lees je tevens een volledig overzicht van de activiteiten die tijdens die vakanties worden georganiseerd. Ook in de opvanglocaties worden affiches uitgehangen met de datum van inschrijving. Inschrijven gebeurt via het profiel in I-school.

2.2.4. Locaties tijdens schoolvakanties

Tijdens de schoolvakanties worden de opvanglocaties onderverdeeld in leeftijd. Kozze is er voor lagerschoolkinderen, Kobbe voor kleuters. Tijdens de zomervakantie hebben wij nog een derde locatie, namelijk Kob-Up. Deze locatie is er voor de 3^{de} kleuterklassers. Op die manier kunnen wij onze activiteiten beter afstemmen op de leeftijd en hun belevingswereld.

Kinderen die zijn ingeschreven voor een Zowiezo-activiteit kunnen vooraf of nadien ook in de opvanglocatie terecht. Er is vervoer voorzien naar en van deze activiteiten.

Wanneer deze voor- of naopvang minder dan 3 uur duurt, is reservatie voor die dag niet noodzakelijk. Deze opvang wordt nadien gefactureerd.

Indien jouw kind langer dan 3 uur (voor- of na een andere activiteit) wordt opgevangen, dan moet er wel gereserveerd worden voor de opvang.

2.2.5. Reservelijst tijdens vakanties

Tijdens vakantieperiodes zijn er ook reservelijsten, wanneer het aantal toegestane kinderen in de opvanglocaties wordt overschreden. Je kan een overzicht van jouw inschrijvingen (en reserveplaatsen) raadplegen via jouw I-schoolprofiel.

Wanneer er plaatsen vrijkomen op de dag(en) dat jouw kind op de reservelijst staat, wordt je persoonlijk gecontacteerd.

2.2.6. Annulatie van gereserveerde vakantiedag

Annulatie is gratis voor een gereserveerde vakantiedag:

- bij ziekte van je kind of huisgenoot. Het ziektebriefje wordt binnen vijf werkdagen binnengebracht;
- Bij een annulering vanaf de eerste inschrijvingsdag tot 10 werkdagen voor de opvangdag;
- vijf (joker)dagen per kind, op jaarbasis (op toepassing voor alle Zowiezo-activiteiten).

Je kan dit melden via zowiezo@zwijndrecht.be of kobbekozze@zwijndrecht.be.

2.3. Brengen en halen van jouw kind(eren)

Op de schriftelijke overeenkomst kan je invullen wie jouw kind wel of niet mag ophalen.

Wanneer jouw kind door iemand anders wordt opgehaald (dan de namen op de schriftelijke overeenkomst), dan wordt dit vooraf (schriftelijk) gemeld. Standaardformulieren zijn op de opvanglocaties beschikbaar.

Indien jouw kind alleen naar huis of naar een buitenschoolse activiteit mag, is een schriftelijke bevestiging nodig. Standaardformulieren zijn op de opvanglocaties beschikbaar.

Indien het ouderlijk gezag, het verblijfsrecht of het bezoekrecht verandert, dan is hiervoor een kopie van de uitspraak van de rechtbank nodig. Je meldt dit zo snel mogelijk aan de coördinator. De coördinator past de informatie in het softwaresysteem aan.

Indien jouw kind na sluitingstijd (18u30) wordt opgehaald, dan wordt er een boete aangerekend (zie 5.4.).

2.4. Afspraken rond voeding

2.4.1. Algemeen

- Water is voorzien op beide opvanglocaties;
- Na schooltijd krijgen de kinderen een stuk fruit of koek;
- Op woensdagnamiddag en vakantiedagen (inclusief schoolvrije dagen) brengt jouw kind een lunchpakket (boterhammen, fruit, koek, drank) mee.



2.4.2. Allergieën

Is jouw kind allergisch voor een bepaalde (voeding)stof, dan wordt dit zo snel mogelijk doorgegeven aan de begeleiding en/of de verantwoordelijke. De ouder kan dit ook zelf aanpassen in het softwaresysteem (I-school).

2.5. Ziekte of ongeval van een kind

Indien je op de hoogte bent van medische problemen van jouw kind (met eventueel gevaar voor besmetting of problemen die niet direct zichtbaar zijn), dan dien je dit te signaleren aan de opvanglocatie.

Jouw kind is niet welkom met diarree, luizen, braken, koorts, zware hoest, pijn.

Ook wanneer jouw kind niet kan deelnemen aan gewone spelactiviteiten wegens ziekte blijft jouw kind best thuis. Het welzijn van jouw kind, het belang van andere kinderen en de werkbelasting voor de begeleiders staat hierbij voorop.

Zorgpunt Waasland heeft een alternatief voor je zieke kind. Je kan terecht bij de dienst Thuisopvang Zieke Kinderen. Een professionele verzorger komt aan huis en doet de opvang in onderlinge afspraak. Inlichtingen en aanvragen (minstens één dag vooraf én voor 14u) zijn te bekomen op het nummer 03 250 18 05.

Wanneer jouw kind ziek wordt of een ongeval heeft, dan wordt je verwittigd. In tweede instantie worden de andere contactpersonen gecontacteerd. Samen wordt de verdere aanpak besproken. Indien de situatie zeer ernstig is, kunnen de begeleiders beslissen om onmiddellijk een arts of spoeddienst te contacteren.

Dokters- en apothekerskosten zijn ten laste van jou en/of de verzekering.

Is er een besmettelijke ziekte in de opvang? Dan wordt je door de opvang verwittigd. Om de privacy van de ouders en het kind te beschermen, zijn deze waarschuwingen anoniem.

2.6. Medicatie



Dien medicatie zoveel mogelijk thuis toe. Vraag je arts om medicatie voor te schrijven die je zelf 's morgens en 's avonds kan toedienen. De opvang geeft enkel medicatie als het echt nodig en haalbaar is. Meld altijd wanneer je kind medicatie krijgt!

Moet de opvang toch medicatie geven? Dat kan enkel op voorschrift van een arts of apotheker. Vraag een attest aan de arts/apotheker en geef dit aan de kinderbegeleider. Op dit attest staat:

- naam van de medicatie

- naam van de arts
- naam van de apotheker (als het een attest is van de apotheker)
- naam van het kind
- datum van aflevering en vervaldatum
- dosering en wijze van toediening
- wijze van bewaren
- einddatum en duur van de behandeling



3. Veiligheid

3.1. Veiligheid in de kinderopvang

De opvanglocaties respecteren de veiligheidscriteria, vastgelegd door Kind en Gezin.

Zowel de binnen- als buitenruimte worden jaarlijks op veiligheid gecontroleerd door een externe firma. Hierbij wordt de diverse regelgeving (veilige speeltoestellen, brandveiligheid) in acht genomen.

Tevens wordt er door de coördinator jaarlijks een risicoanalyse opgesteld, zodat mogelijk gevaar voorkomen wordt of weggewerkt kan worden.

We zorgen voor een veilige toegang. Niemand kan de binnen- en buitenruimte ongemerkt binnenkomen. Bezoekers moeten aanbellen, de deur wordt altijd geopend en gesloten door een begeleider.

Daarnaast is de begeleiding in het bezit van een diploma 'EHBO en Levensreddend handelen' en 'brandblustechnieken met kleine brandblustoestellen'.

3.2. Veiligheid onderweg

Ook tijdens de verplaatsingen van en naar de school zijn er goede afspraken met de kinderen zodat de rij vlot en veilig kan verlopen (per twee, kleuters niet met fiets). De kinderen lopen per twee, liefst één kleuter en één lagereschoolkind. De begeleiding heeft een attest 'gemachtigd opzichter' zodat zij veilig met de kinderen kunnen oversteken.

Je haalt het kind niet zelf uit de rij, maar wacht aan de opvang.



3.3. Ongevallen en verzekeringen

Gemeentebestuur Zwijndrecht is verzekerd voor de burgerlijke aansprakelijkheid voor de medewerkers en de kinderen, voor lichamelijke ongevallen van de kinderen op de momenten dat het kind onder het toezicht van de kinderopvang staat. De verzekeringspolis ligt ter inzage (na afspraak) op het administratief centrum.

Aangifte van schade of ongeval moet binnen de 24 uur na het ongeval bij een verantwoordelijke. Hiervoor zijn standaardformulieren in de opvanglocaties beschikbaar. Deze worden deels ingevuld door de coördinator, de ouder alsook door de behandelende geneesheer. Aangifte van ongevallen gebeurt door het gemeentebestuur.

Kosten die niet onder de polis vallen, worden niet door het gemeentebestuur vergoed.

De schade of vernieling die door een kind opzettelijk wordt aangericht, kan ten laste gelegd worden van de ouder.

De begeleiders zijn niet verantwoordelijk voor verlies, diefstal, beschadiging van persoonlijk materiaal (eigen speelgoed, schoolgerief, kledij...).

4. Kwaliteit

4.1. Algemeen

De organisator beschikt over professionele kindbegeleiders en een coördinator. Zij bieden aan de kinderen optimale ontplooiingskansen. De begeleiders verbinden er zich toe te zorgen voor de gezondheid, de hygiëne, de pedagogische en recreatieve begeleiding van de kinderen.

4.2 Procedures uit het kwaliteitshandboek

De begeleiders zijn voorbereid op crisissituaties (bv. brand). Hiervoor zijn de nodige procedures uitgeschreven.

Grensoverschrijdend gedrag (een situatie waarin een kind in relatie tot een persoon die aanwezig is tijdens opvang, slachtoffer is of dreigt te worden van bedreigingen of geweld) wordt niet getolereerd. Hiervoor wordt een preventief beleid gevoerd en is een plan van aanpak opgemaakt.

Hoe dit concreet wordt aangepakt, is te lezen in het kwaliteitshandboek. Het beschrijft hoe er gewerkt wordt: doelstellingen voor het pedagogisch beleid, de betrokkenheid van ouders, klachtenprocedure, onze werkwijze, onze organisatiestructuur, onze verbeterplannen, ... Deze procedures zijn door alle medewerkers gekend. Het kwaliteitshandboek wordt meermaals per jaar geëvalueerd, nagekeken en indien nodig bijgesteld.

4.3. Afspraken met ouders

- Jij en jouw kind(eren) kunnen voorafgaand aan de eerste opvangdag een bezoek brengen aan de opvanglocatie om kennis te maken met de begeleiders en de locatie. Dit kan tijdens de openingsuren of op afspraak;
- Informele contacten zijn belangrijk: zowel tijdens de breng- en haalmomenten als op speciale evenementen wordt er tijd gemaakt voor jou;
- Minstens elke vijf jaar wordt er gepeild naar de tevredenheid van de dienstverlening;
- Jouw kind draagt gepaste speelkledij;
- Indien jouw kind naar huis gaat met reservekledij van de opvanglocatie, dan bezorg je dit zo snel mogelijk gewassen terug;
- Informatie over jouw kind (gezondheid, gezinssituatie) dat relevant is voor een veilige, leuke en kindvriendelijke opvang wordt zo snel mogelijk doorgegeven aan de begeleiding of door de ouder zelf in het softwaresysteem getypt;
- Voor vragen, problemen of klachten kan je steeds terecht bij de begeleiders of de coördinator. Dit wordt met de nodige zorg, ernst en discretie behandeld.

Dit handboek is te raadplegen (na afspraak) op de dienst Kind (administratief centrum).

4.4. Afspraken met kinderen

- Speelgoed of materiaal wordt niet stukgemaakt. Indien dit toch opzettelijk gebeurt, wordt er in overleg met jou en jouw kind bepaald hoe het materiaal in zijn oorspronkelijke staat hersteld wordt (betaling, herstelling, nieuw materiaal, ...);
- Elk kind respecteert de huisregels, de andere kinderen en de begeleiders;
- Eigen speelgoed meebrengen is geen goed idee. Het kan alleen maar kwijt raken of stuk gaan;
- Elk kind bepaalt zelf of het zin heeft om aan een activiteit deel te nemen;
- De bureauruimte, de keuken en de computer zijn er enkel voor de begeleiders en coördinator;
- Elk kind mag dagelijks ideeën en suggesties geven hoe de opvang leuker, beter of kindvriendelijker kan georganiseerd worden. Dit gebeurt eerder informeel. Minstens elke vijf jaar wordt er formeel gepeild naar hun tevredenheid van de dienstverlening.



5. Prijsbeleid

5.1. Hoeveel betaal je voor de opvang?

De prijs die betaald wordt, is gekoppeld aan de duur van de opvangperiode (inclusief verplaatsing van en naar school).

Er zijn vier tariefopties:

- voor de opvang voor en na schooltijd: tarief per begonnen half uur;
- voor opvang op schoolvrije dagen:
 - voor een duur minder dan 3 uur;
 - voor een duur tussen 3 en 6 uur;
 - voor een duur meer dan 6 uur.

Op de schriftelijke overeenkomst staan de tarieven vermeld die op dat moment (datum ondertekening) geldig zijn.

In dit bedrag zit water en een vieruurtje (fruit of koek) vervat.

Boterhammen en extra fruit/koek op woensdag en schoolvrije dagen worden door de ouder voorzien.

5.2. Prijsbepaling

De tarieven worden jaarlijks door het college vastgelegd.

- De tarieven kunnen wijzigen volgens de modaliteiten vastgelegd in het besluit van de Vlaamse regering van 16 mei 2014, houdende erkennings- en subsidiëringsvoorwaarden van initiatieven voor buitenschoolse kinderopvang.
- De tarieven kunnen aangepast worden aan de gezondheidsindex. Deze stijging wordt bepaald door het college.

Prijswijzigingen worden via het gemeentelijk informatieblad, de gemeentelijke website en email gecommuniceerd.

Er wordt geen financiële waarborg gevraagd.

Er wordt geen opzegvergoeding gevraagd. De factuur van de gepresteerde of gereserveerde (tijdens vakantie) opvangmomenten dienen betaald te worden.

5.3. Sociaal tarief

Er is een toegestane vermindering:

- Als er bij eenzelfde gezin meer kinderen op hetzelfde moment ingeschreven zijn én opgevangen worden, wordt 25% vermindering verleend op het totale opvangtarief. Deze vermindering is

cumuleerbaar met andere verminderingen;

- Als je over een recht op verhoogde tegemoetkoming beschikt, wordt 50% vermindering toegestaan (jaarlijks bewijs binnenbrengen);
- Als je over een Z-pas of een UiT PAS met kansentariaf (vanaf lanceringsdatum) van de gemeente beschikt, wordt 50% vermindering toegestaan;
- Als je een bewijs van een erkend schuldbemiddelaar voorlegt, wordt 50% vermindering toegestaan;
- Als het kind in het bezit is van een European Disability card, wordt 50% vermindering toegestaan.

In overleg met het OCMW kan het college beslissen om voor bepaalde gezinnen een afwijkend tarief te hanteren.

5.4. Boetes

Er worden extra kosten aangerekend wanneer

- een kind later dan 18.30 u. wordt opgehaald;
- een kind niet is ingeschreven op een vakantiedag, maar toch wordt afgezet;
- een kind wel is ingeschreven op een vakantiedag, maar niet aanwezig is;

We verwijzen hiervoor naar het retributiereglement voor de meest actuele bedragen.

5.5. Wijze van betaling

De betaling gebeurt na ontvangst van een factuur, via overschrijving.

Op deze factuur staat het maandbedrag vermeld, in bijlage is een overzicht toegevoegd met de dagelijkse registraties.



Gescheiden ouders kunnen een aparte factuur ontvangen. Hiervoor dienen beide ouders een apart schriftelijke overeenkomst in te vullen.

Betaling gebeurt binnen de 14 dagen. Gebeurt dit niet, dan wordt de debiteurenprocedure opgestart. Deze procedure houdt in dat er extra kosten worden aangerekend (administratiekosten en deurwaarderskosten).

Inschrijvingen voor vakanties kunnen geweigerd worden wanneer er nog openstaande schulden zijn.

5.6. Fiscaal attest

De kosten voor kinderopvang tot 12 jaar zijn fiscaal aftrekbaar. In het tweede trimester van het volgend jaar ontvang je een attest. Het bedrag kan fiscaal afgetrokken worden, extra kosten niet. Het fiscaal attest kan je raadplegen op jouw gezinspagina van I-school.

5.7. Problemen met betaling

Indien je cliënt bent bij het OCMW of bij een erkend schuldbemiddelaar dan kan deze instantie contact opnemen met de financieel beheerder om afspraken te maken rond een afbetalingsplan. Indien je problemen heeft met betaling (zonder OCMW of schuldbemiddeling), dan kan er ook contact opgenomen worden met de financieel beheerder om afspraken te maken rond een afbetalingsplan.

6. Recht van het gezin

6.1. Ouders mogen altijd binnen

Tijdens de openingsuren heb je als ouder toegang tot alle lokalen waar de kinderen worden opgevangen.

6.2. Klachten uiten

Heb je bedenkingen, opmerkingen of klachten? Bespreek ze met de kinderbegeleiders. Samen zoeken we naar een oplossing.

Ben je niet tevreden met de oplossing? Dan kan je een klacht indienen. Je kan jouw klacht bezorgen aan de verantwoordelijke of de organisator:

Dienst Kind

Hannelore Van Heck

Binnenplein 1, 2070 Zwijndrecht

03 250 49 55 of kobbekoetze@zwijndrecht.be

Elke klacht wordt discreet en efficiënt geregistreerd, behandeld en beantwoord.

In tweede instantie kan je je richten tot het college van burgemeester en schepenen (via het klachtenformulier op www.zwijndrecht.be).

Indien je niet tevreden bent over hoe de vraag of klacht behandeld werd, dan kan dit gemeld worden bij de klachtendienst van Kind en Gezin:

Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.

E-mail: klachtendienst@kindengezin.be

telefoonnummer klachtendienst: 02 533 14 14

6.3. Respect voor de privacy en bescherming van de persoonlijk levenssfeer

De opvang heeft verschillende persoonsgegevens van jouw kind en jouw gezin nodig.

6.3.1. Doel van de verwerking van de persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de kinderen en de gezinnen worden gebruikt in het kader van de klantenadministratie, de facturatie, het ontwikkelen van het kinderopvangbeleid van de organisator en de naleving van de vergunnings- en subsidievoorwaarden voor kinderopvang.

6.3.2. Rechtsgrond

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

Voor het verwerken van andere gegevens vragen we jouw toestemming. Deze toestemming kan je op elk moment intrekken of wijzigen.

6.3.3. Data- en verwerkingsregister

In ons data- en verwerkingsregister vindt je meer informatie over welke persoonsgegevens en hoe wij die verwerken zowel op papier als in de digitale informatieomgeving en op het internet. Ook de wettelijke en andere grondslagen en de bewaartermijnen vindt je daar. Gemeente en OCMW Zwijndrecht verwerken uw gegevens conform de privacywetgeving en neemt daarbij uw rechten strikt in acht. Voor meer informatie en vragen hierover kunt u terecht op <http://www.zwijndrecht.be/privacy> of privacy@zwijndrecht.be of aan het onthaal van de gemeente (Binnenplein 1, 2070 Zwijndrecht).

6.3.4. Recht van het gezin

Als ouder heb je recht op informatie en toegang tot deze gegevens. Je kan vragen om de gegevens in te zien en er iets aan te verbeteren, door een mail te sturen naar kobbekoze@zwijndrecht.be. Je kan deze gegevens ook zelf aanpassen en inzien via I-school. Logingegevens krijg je bij de eerste inschrijving.

6.3.5. Bewaarperiode

Jouw gegevens worden vernietigd als de wettelijke bewaartermijn voorbij is.

6.3.6. Vertrouwelijkheid

De organisator van de kinderopvang waarborgt de veiligheid en het vertrouwelijk karakter van het gebruik van de gegevens, zowel door de medewerkers van de opvang als door mogelijke onderaannemers (bv. een IT-bedrijf). Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25 mei 2018.

De schriftelijke overeenkomst kan alleen en op elk moment geraadpleegd worden door:

- de organisator als het echt noodzakelijk is;
- de coördinator en administratieve medewerker van de dienst 'kind';
- de begeleiders;
- de toezichthouders voor controle op de naleving van de vergunningsvoorwaarden (Zorginspectie);
- Kind en Gezin;
- De ouder, voor de gegevens van de gezinsleden. Zij kunnen zelf gegevens aanpassen in I-school.

6.3.7. Overmaken aan derden

Als het noodzakelijk is worden jouw persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin of Zorginspectie.

6.3.8. Discretieplicht

Het gemeentebestuur verbindt er zich toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen.

Alle medewerkers respecteren de discretieplicht tegenover iedereen die deel uitmaakt van de samenwerkingsdriehoek begeleider-kind-ouder. Begeleiding en coördinator kunnen wel beroep doen op hun collega's om vertrouwelijke informatie te bespreken in een formele sfeer.

De coördinator heeft het recht om contact op te nemen met de school bij problemen met het kind in de opvang. Dit kadert in onze kwaliteitsvolle samenwerking tussen school en opvang.

6.3.9. Functionaris voor de gegevensbescherming

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt onder toezicht van onze informatieveiligheidsconsulent. De contactgegevens kan je navragen bij de dienst kind.

6.3.10. Klacht uiten inzake privacywetgeving

Indien je klachten heeft over het gebruik van jouw persoonsgegevens, kan je contact opnemen met de dienst kind of de gegevensautoriteit via dit emailadres: contact@apd-gba.be

7. Wijzigingen in het huishoudelijk reglement en opzegmodaliteiten voor de schriftelijke overeenkomst

7.1. Wijzigingen in het huishoudelijk reglement

Elke verandering in jouw nadeel aan het huishoudelijk reglement melden we schriftelijk minstens 2 maanden vóór de aanpassing. Andere wijzigingen melden we tot een maand op voorhand. Elke verandering moet je als ouders ondertekenen voor ontvangst en kennisname.

Je hebt het recht om 2 maanden na kennisname van een aanpassing in je nadeel, de schriftelijke overeenkomst op te zeggen zonder enige schade- of opzegvergoeding, binnen twee maanden na kennisname van de wijziging.

7.2. Beëindiging van de schriftelijke overeenkomst door de ouder

Op elk moment kan je de samenwerking beëindigen. De factuur van de gepresteerde of gereserveerde (tijdens vakantie) opvangmomenten dienen betaald te worden.

7.3. Beëindiging van de schriftelijke overeenkomst door de organisator

De dienstverlening kan onmiddellijk beëindigd worden (tijdelijk of definitief) indien

- de ouder zich niet houdt aan de bepalingen van dit reglement;
- er geen bemiddeling meer mogelijk is tussen ouder en/of kind enerzijds en de begeleiders en/of coördinator anderzijds;
- wanneer de veiligheid van andere kinderen in het gedrang komt door de aanwezigheid van het kind en/of hierdoor de draagkracht van de begeleiders overschreden wordt;
- de facturen niet betaald worden.

De ouder wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht. Hierin wordt toegelicht wat de reden voor de beëindiging van deze schriftelijke overeenkomst is.

8. Slotbepalingen

Bepalingen van dit reglement blijven van toepassing zolang de erkenning van kracht blijft.

Alle punten die in dit reglement niet zijn opgenomen, worden steeds besproken met de coördinator die deze dan voorlegt aan het college van burgemeester en schepenen.

Alle wijzigingen van dit reglement dienen goedgekeurd te worden door de gemeenteraad.

Dit huishoudelijk reglement is opgesteld en goedgekeurd door de gemeenteraad op 25 maart (met aanpassingen vanaf 1 oktober 2017) volgens de op dat moment geldende regelgeving en richtlijnen van Kind en Gezin.