

## Huishoudelijk reglement

### Inhoud

1.1	Organisator .....	3
1.2	Kinderopvanglocatie en coördinator .....	3
1.3	Telefoon in geval van nood .....	4
1.4	Kind en Gezin .....	4
<b>2</b>	<b>HET BELEID</b> .....	<b>5</b>
2.1	De aangeboden kinderopvang .....	5
2.1.1	Het pedagogisch beleid .....	5
2.1.2	Afspraken over voeding .....	6
2.1.3	Afspraken over opvolging van de kinderen .....	6
2.2	Het inschrijvingsbeleid .....	7
2.2.1	Inschrijving .....	7
2.2.2	Vorrangsregels .....	7
2.3	Afspraken over breng- en haalmomenten .....	8
2.4	Ziekte of ongeval van een kind .....	9
2.5	Toedienen van medicatie tijdens de opvang .....	10
2.6	Afspraken over de veiligheid .....	10
<b>3</b>	<b>PRIJSBELEID</b> .....	<b>11</b>
3.1	Tarieven .....	11
	Volgende zaken zijn niet inbegrepen in de kostprijs en breng je zelf mee .....	11
3.2	Afspraken over het melden van afwezigheden .....	12
3.3	De betaling .....	12
3.4	Fiscaal attest .....	12
<b>4</b>	<b>RECHTEN VAN HET GEZIN</b> .....	<b>13</b>
4.1	Ouders mogen altijd binnen .....	13
4.2	Klachtenbehandeling .....	13
4.3	Respect voor de privacy en bescherming van de persoonlijke levenssfeer .....	14
<b>5</b>	<b>ANDERE DOCUMENTEN</b> .....	<b>14</b>
5.1	Verzekeringen .....	14
5.2	De inlichtingenfiche .....	15
5.3	Het aanwezigheidsregister .....	15
5.4	Kwaliteitshandboek .....	16
<b>6</b>	<b>WIJZIGINGEN IN HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT EN OPZEGMODALITEITEN</b> .....	<b>16</b>

6.1.	Werkwijze bij wijziging van het huishoudelijk reglement .....	16
6.2.	Gelijkwaardige opzegmodaliteiten.....	16
6.2.1.	Opzegmodaliteiten voor het gezin.....	16
6.2.2.	Opzegmodaliteiten voor de organisator .....	16
<b>7</b>	<b>TOT SLOT</b> .....	<b>17</b>
<b>8</b>	<b>BIJLAGE</b> .....	<b>18</b>

# 1 ALGEMENE INFORMATIE

## 1.1 Organisator

Het lokaal bestuur van Zottegem is de organisator van het Zottegemse Initiatief voor Buitenschoolse Opvang (ZIBO).

Rechtsvorm: openbaar bestuur

Ondernemingsnummer: 0212-187-302

Adres: Deinsbekestraat 23, 9620 Zottegem

Telefoon: 09 364 57 50

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

## 1.2 Kinderopvanglocatie en coördinator

### Contactgegevens

Naam: Zottegems Initiatief voor Buitenschoolse Opvang (ZIBO)

Adres: Deinsbekestraat 23, 9620 Zottegem

Website: [www.zottegem.be/zibo](http://www.zottegem.be/zibo)

Telefoon: 09 364 57 45

E-mail: [zibo@ocmw.zottegem.be](mailto:zibo@ocmw.zottegem.be)

Maximum aantal kinderen : 57

### Coördinator

De dagelijkse leiding is in handen van de coördinator. Als leidinggevende coördineert hij/zij de activiteiten, heeft hij/zij de leiding over het personeel en onderhoudt hij/zij het contact met de ouders, de scholen, de externe instanties en derden.

De coördinator is te bereiken op onderstaande momenten of na afspraak:

Maandag van 9u tot 12u

Dinsdag van 9u tot 12u

Woensdag van 9u tot 12u en van 14u tot 16u

Donderdag van 9u tot 12u en van 17u tot 19u

Vrijdag van 9u tot 12u

### Openingsuren

Woensdagen: vanaf het sluiten van de school tot 18u30

Schoolvrije dagen: van 7u tot 18u30

Vakantiedagen: van 7u tot 18u30

Opvang vroeg: 6u30-8u

Opvang laat: 17u30-18u30



## **Sluitingsdagen**

De opvang is gesloten op:

Nieuwjaarsdag: 1 januari

Paasmaandag

Feest van de Arbeid: 1 mei

O.L.H. Hemelvaart

Feest van de Vlaamse Gemeenschap: 11 juli

Pinkstermaandag

Nationale feestdag: 21 juli

O.L.V. Hemelvaart: 15 augustus

Allerheiligen: 1 november

Wapenstilstand: 11 november

24 december

Kerstdag: 25 december

31 december

Een overzicht van de sluitingsdagen van het ZIBO vindt u eveneens terug op de website ([www.zottegem.be/zibo](http://www.zottegem.be/zibo)) en in het ZIBO zelf aan het prikbord in de inkomhal. Extra sluitingsdagen worden minstens 1 maand vooraf gemeld per e-mail en opgehangen in de kinderopvang.

## **Samenwerking met externen**

Het ZIBO is ingebed in het Huis van het Kind en wordt onder andere vertegenwoordigd binnen het Lokaal Overleg Kinderopvang van de Stad Zottegem. Het ZIBO werkt nauw samen met scholen en gemeentelijke diensten. Ook wordt er samengewerkt met revalidatiecentra om de begeleiding van kinderen met specifieke noden zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen.

### **1.3 Telefoon in geval van nood**

Tijdens de openingsuren van de opvang is er altijd personeel in het ZIBO telefonisch bereikbaar. In geval van nood kan je de coördinator van het ZIBO contacteren op het 09 364 57 45 of de coördinator van Huis van het Kind op het nummer 09 364 57 41. Bel dit nummer enkel in uitzonderlijke noodgevallen.

### **1.4 Kind en Gezin**

Het ZIBO heeft een erkenning van Kind en Gezin en voldoet aan alle wettelijke voorwaarden.

Naam: Kind en Gezin  
Adres: Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel  
Telefoon: 078 150 100



Website: <https://www.kindengezin.be/nl/contact>

## **2 HET BELEID**

### **2.1 De aangeboden kinderopvang**

Het ZIBO richt zich tot kinderen van 2,5 tot 12 jaar (of einde lagere school). Conform de voorwaarden inzake erkenning en subsidiëring van initiatieven voor buitenschoolse opvang, geeft ZIBO tijdens alle schoolvakanties voorrang aan de opvang van kinderen tot en met 6 jaar. We beschikken over een aangepaste locatie en professionele medewerkers die optimale ontplooiingskansen willen bieden aan de kinderen. We vangen ook kinderen op met een extra of specifieke zorgbehoefte.

Het ZIBO wil alle kinderen opvangen en discrimineert niemand op basis van cultuur, afkomst, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging.

#### **2.1.1 Het pedagogisch beleid**

De dienstverlening van het ZIBO omvat de opvoeding van en de zorg voor de kinderen die hem zijn toevertrouwd. De dienstverlening wordt aangeboden in een veilige, kindvriendelijke binnen- en buitenruimte. Samen met de ouders maakt een team van professionele werknemers werk van creatief en positief opvoeden. Positief opvoeden heeft aandacht voor het uiten van alle gevoelens, het begrenzen van negatief gedrag, maar vooral met veel respect voor diversiteit en het unieke van elk kind.

Het ZIBO wil optimale ontplooiingskansen bieden aan elk kind in de opvang en houdt daarbij ook rekening met wat het kind aankan. Kinderen met specifieke noden, zoals kinderen met een beperking, krijgen de juiste zorg en aandacht.

Opvang in grote groepen wordt vermeden. De kinderen worden opgedeeld in kleinere groepen (max. 14 kinderen) op basis van de leeftijd. Zo krijgt ieder kind de aandacht die het verdient. De speelruimtes zijn gezellig en speels ingericht met spelmaterialen aangepast aan de leeftijd.

Tijdens de opvang worden activiteiten aangeboden, er is eveneens een gevarieerd aanbod van veilig speel- en spelmaterialen. Kinderen worden gestimuleerd om aan de activiteiten deel te nemen en door de kinderen aan te spreken op wat ze al kennen en kunnen, wordt hun zelfvertrouwen versterkt. De kinderbegeleiders gaan informeel en persoonlijk met de kinderen om. Waar nodig worden duidelijke en consequente grenzen en afspraken gemaakt.

De kinderen worden gevraagd om respect te hebben voor alle materiaal en speelgoed van het ZIBO. Bij opzettelijk beschadigen van het speelgoed of materiaal wordt aan de ouders een vergoeding gevraagd ter waarde van de nieuwprijs van het beschadigde speelgoed of materiaal. Er wordt uitdrukkelijk gevraagd aan de kinderen om geen eigen speelgoed mee te brengen. Doen ze dit toch dan is dat volledig op eigen verantwoordelijkheid. De opvang is daarbij niet verantwoordelijk voor verlies of beschadiging.



## **2.1.2 Afspraken over voeding**

### **Ontbijt**

Je kind eet bij voorkeur thuis.

### **Tienuurtje**

Om 9u30 gaan de kinderen aan tafel voor een tienuurtje. Het tienuurtje brengen de kinderen van thuis mee. We vragen om geen snoep of chips mee te geven aan je kind, maar een gezond tienuurtje. Kinderen mogen doorlopend water drinken.

### **Middageten**

Op woensdagen, schoolvrije dagen en vakanties brengt je kind boterhammen mee en eventueel een drankje (we vragen om geen frisdrank mee te brengen). De boterhammen zien we het liefst in een brooddoos. Door bewust te kiezen om geen overbodige verpakkingen te gebruiken, dragen we ook vanuit de kinderopvang ons steentje bij aan een beter milieu. Indien gewenst kunnen de boterhammen altijd in de koelkast bewaard worden. Kinderen mogen doorlopend water drinken, daarvoor wordt geen vergoeding aangerekend.

### **Vieruurtje**

Om 16u geeft de opvang een tussendoortje aan alle kinderen, dit is een koek, een stuk fruit of groente. Occasioneel wordt er een pannenkoek of ijsje aangeboden als activiteit. Het vieruurtje is inbegrepen in de dagprijs.

### **Heeft je kind een allergie?**

Is jouw kind allergisch aan bepaalde voedingsstoffen dan houden wij er graag rekening mee tijdens de opvang. De nodige info kan door de ouder vermeld worden in het profiel van het kind op de webshop. Deze info kan door ouders steeds gewijzigd of aangepast worden. Dit kan ook besproken worden met de coördinator, die op de hoogte is van de procedure allergenenbeleid.

## **2.1.3 Afspraken over opvolging van de kinderen**

De coördinator en de kinderbegeleiders willen nauw met je samenwerken. Zij verstrekken je zoveel mogelijk informatie over de dienstverlening en houden je op de hoogte over het functioneren van je kind in de opvang. Met suggesties over de werking van de opvang kan je altijd terecht bij de coördinator.

Wanneer jouw kind aanwezig is in het ZIBO, observeren we hem/haar: hoe reageert het op andere kinderen? Hoe speelt jouw kind? Voelt jouw kind zich thuis in de opvang? Zo volgen we de ontwikkeling op en weten we of je kind zich goed voelt. Als we denken dat jouw kind problemen ondervindt in de ontwikkeling gaan we hierover in dialoog.

## **2.2 Het inschrijvingsbeleid**

### **2.2.1. Inschrijving**

#### **Eerste kennismaking**

We nodigen je als ouder graag uit voor een informatief gesprek voorafgaand aan de inschrijving van jouw kind. De opvang is voor jouw kind een nieuwe omgeving. We raden daarom aan je kind op voorhand te laten kennismaken met de opvang. Tijdens de eerste kennismaking geven we je graag een rondleiding en vertellen wij je over onze manier van werken.

#### **Inschrijving**

Kinderen kunnen pas gebruik maken van het ZIBO nadat:

1. een ouder een profiel heeft aangemaakt via de webshop van stad Zottegem: <https://webshopzottegem.recreatex.be/>;
2. het kind of de kinderen die gebruik wensen te maken van het ZIBO door de ouder gekoppeld worden aan hun profiel;
3. daarna kan je online inschrijven op een activiteit van het ZIBO en betalen via de webshop van de stad Zottegem. Bij de inschrijving kan je kiezen voor welke dagdelen (voormiddag, namiddag, volledige dag) je wenst in te schrijven. Indien je kind langer blijft dan voorzien, worden bijkomende kosten aangerekend [zie 3.4.];
4. een inschrijving is pas definitief nadat deze online betaald is.

De ouders verbinden zich ertoe elke wijziging in verband met hun verstrekte gegevens via hun profiel in de webshop aan het ZIBO door te geven: wijziging contactgegevens, medische gegevens, gezinssamenstelling, school, IBAN,...

#### **Wachtrij**

Is er geen plaats? Schrijf jouw kind dan in op de wachtrij. Wanneer er een plaats vrijkomt, word je hiervan telefonisch op de hoogte gebracht. De vrijgekomen plaatsen worden in volgorde van inschrijfdatum verdeeld.

### **2.2.2. Voorrangsregels**

Bij meerdere vragen naar opvang op hetzelfde moment verdelen we de plaatsen volgens bepaalde voorrangsregels.

Tijdens de schoolvakanties worden volgende objectieve voorrangsregels gehanteerd:

1. kinderen tot en met 6 jaar woonachtig in Zottegem;
2. kinderen ouder dan 6 jaar woonachtig in Zottegem;
3. kinderen tot en met 6 jaar niet woonachtig in Zottegem;
4. kinderen ouder dan 6 jaar niet woonachtig in Zottegem.

Tijdens het schooljaar gelden volgende objectieve voorrangsregels, gebaseerd op de drie maatschappelijke functies van de opvang:



- ouders van het kind wonen in Zottegem en hebben werk (economische functie);
- een broer of zus maakt al gebruik van de opvang (sociale functie);
- het kind woont bij een alleenstaande ouder woonachtig in Zottegem (sociale functie);
- de kinderen die doorverwezen worden vanuit een sociale dienst waarmee het lokaal bestuur van Zottegem samenwerkt (sociale functie);
- het kind dat omwille van pedagogische motieven nood heeft aan opvang (educatieve functie).

## **2.3 Afspraken over breng- en haalmomenten**

### **Vrije breng- en haalmomenten**

Binnen de openingsuren van het ZIBO mag je jouw kind op elk moment brengen en afhalen op de gereserveerde en toegekende opvangmomenten. Tijdens de breng- en haalmomenten kan je schriftelijk of mondeling informatie uitwisselen met de medewerkers. Vergeet zeker niet om je kind in- of uit te schrijven aan de balie bij het brengen en afhalen. Op woensdagnamiddag halen wij de kinderen van de scholen in Zottegem op met een busje of worden ze gebracht met de schoolbus. Enkel kinderen die op voorhand ingeschreven staan kunnen mee naar het ZIBO. Wegens de beperkingen van vervoer met een klein busje, is het niet mogelijk op elke school kinderen af te halen. De planning hiervan wordt in overleg met de scholen opgemaakt.

### **Ophalen na sluitingstijd**

Je haalt jouw kind ten laatste 5 minuten voor sluitingstijd af.

Indien je het sluitingsuur niet haalt, dan verwittig je het ZIBO ten minste 15 minuten vooraf. Bij het laattijdig afhalen van je kind wordt een vergoeding aangerekend via factuur. Bij herhaaldelijk laattijdig afhalen, vragen we om een andere oplossing te zoeken. Indien je niet meewerkt, kan dit leiden tot het beëindigen van de opvang.

### **Personen die je kind kunnen afhalen**

Het ZIBO vertrouwt de kinderen alleen toe aan de ouders en/of de personen wiens naam vermeld staat in het profiel van het kind op de webshop.

Als er toch een andere persoon je kind komt afhalen, verwittig je het ZIBO telefonisch of per e-mail.

Treedt in de loop van de opvang een wijziging op in het ouderlijk gezag of het verblijf- of bezoekrecht, dan moet dit gemeld worden aan de coördinator. De coördinator past dan het profiel van het kind aan in de webshop. Het is bij wet verplicht om een schriftelijk en rechtsgeldig document in te dienen om de wijziging te verantwoorden. Wanneer dit document niet in het bezit is van de coördinator of de kinderbegeleider, blijft de lopende regeling gelden.

### **Zelfstandig de opvang verlaten of aankomen op de opvang**

Kinderen kunnen enkel mits schriftelijke toestemming van de ouder(s) zelfstandig naar het ZIBO komen of het ZIBO verlaten om naar huis te gaan of deel te nemen aan activiteiten buitenshuis. Deze toestemming kan gegeven worden door het vakje "toelaten om alleen te vertrekken" aan te duiden in het profiel van je kind op de webshop.

## 2.4 Ziekte of ongeval van een kind

### Je kind is ziek en kan niet naar de opvang komen

Een ziek kind hoort niet thuis in de opvang omdat het extra zorgen nodig heeft, wat niet gegarandeerd kan worden in de opvang. Een ziek kind kan ook andere kinderen en de kinderbegeleiders ziek maken. Ouders worden aangeraden om vooraf op zoek te gaan naar een passende oplossing voor als je ziek onverwacht ziek wordt. Verwittig het ZIBO tijdig wanneer jouw kind afwezig is wegens ziekte. Indien de ziekte gerechtvaardigd kan worden door een ziekteattest, moet dit attest binnen de 3 werkdagen aan de coördinator van het ZIBO bezorgd worden.

Kinderen met volgende ziektesymptomen worden volgens Kind en Gezin niet toegelaten in de opvang:

- het kind te ziek is om deel te nemen aan de normale activiteiten in de opvang;
- het kind te veel zorg vraagt zodat je onvoldoende aandacht aan de andere kinderen kan geven;
- het kind één of meerdere van deze symptomen heeft:
  - rectaal gemeten koorts (38 graden of meer)
  - plots optredende hoest met ademhalingsmoeilijkheden
  - ademhalingsmoeilijkheden
  - plotse verandering van stoelgangspatroon met 2 of meer waterige stoelgangen per dag
  - braken met bloed of herhaaldelijk braken (geen reflux)
  - plotse huiduitslag of blaasjes

Meer informatie over infectieziekten, symptomen, behandeling en wanneer een kind terug naar de opvang kan komen, is te vinden op de website van Kind en Gezin via <https://www.kindengezin.be/nl/thema/gezondheid-en-vaccinatie/koorts-ziekte-en-medicatie/ziek#anchored-section 2>

Ouders worden geacht om niet onmiddellijk zichtbare medische problemen te signaleren die mogelijks een gevaar kunnen betekenen voor de kinderbegeleider, andere kinderen of die een bijzondere waakzaamheid van de begeleider vergt. Deze info moet ook vermeld worden in het profiel van het kind via de webshop.

Als er een besmettelijke ziekte in de opvang is, dan deelt de coördinator dit mee. Om de privacy van de ouders en het kind te beschermen, zijn deze waarschuwingen anoniem.

### Je kind wordt ziek in de opvang

Als je kind in de loop van de dag ziek wordt, neemt de coördinator of één van de kinderbegeleiders contact op. Samen wordt naar een passende oplossing gezocht. In de meeste gevallen zal er gevraagd worden om jouw kind zo snel mogelijk af te halen.

Indien de ouders niet bereikbaar zijn, dan bellen we één van de personen op die vermeld staan in het kindprofiel of de huisarts. In geval van nood bellen we onmiddellijk een arts of de hulpdiensten. We



brengen je zo snel mogelijk op de hoogte.

Deze dag wordt aangerekend als een aanwezigheidsdag voor de uren waarop het kind effectief in de opvang aanwezig was. Je betaalt voor alle kosten voor medische hulp die de kinderopvang maakt.

Zorg ervoor dat het online kindprofiel altijd volledig is. Geef veranderingen in de gegevens over de gezondheid van het kind, telefoonnummers of de huisarts onmiddellijk door.

### **Je kind krijgt een ongeval in de opvang**

Bij een ongeval tijdens de opvang dient de kinderbegeleider of coördinator de eerste zorgen toe. In ernstige gevallen worden de hulpdiensten verwittigd en/of wordt je kind naar het ziekenhuis gebracht. In de meeste gevallen is dit AZ Sint-Elizabeth in Zottegem, Godveerdegemstraat 69. Ook indien er in het kindprofiel geen huisarts ingevuld werd, wordt AZ Sint-Elizabeth gecontacteerd. De ouders worden hiervan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht.

De kosten verbonden aan de medische tussenkomsten ten gevolge van een ongeval tijdens de opvang, zijn ten laste van de verzekering van het ZIBO. De coördinator of de kinderbegeleider bezorgt een aangifteformulier aan de ouders zodat dit door de betrokken arts kan aangevuld worden. De coördinator verstuurt het ingevulde document naar de personeelsdienst, die zorgen voor de verdere afhandeling.

## **2.5 Toedienen van medicatie tijdens de opvang**

Als basisregel geldt dat medicatie zoveel mogelijk thuis wordt toegediend. De opvang geeft enkel medicatie als het echt nodig en haalbaar is, op voorschrift van een arts. Meld steeds wanneer je kind medicatie krijgt.

Op het voorschrift staat:

- naam van het kind
- naam van de arts of apotheker
- naam van de medicatie
- datum van het voorschrift
- dosering en wijze van toediening
- tijdstip van toediening
- wijze van bewaren
- einddatum en duur van de behandeling

## **2.6 Afspraken over de veiligheid**

Het ZIBO zorgt voor een veilige opvang. Aan de hand van een risicoanalyse tracht de coördinator mogelijke risico's te voorkomen en weg te werken. De kinderopvang volgt de regels over brandveiligheid, voedselveiligheid, veilige speeltoestellen en spelterreinen,...

### **Veilige toegang**



Het ZIBO zorgt voor een veilige toegang. Niemand kan de lokalen en buitenruimte onopgemerkt binnen en/of buiten gaan. Ouders moeten zich aanmelden aan de parlofoon. Aan de ouders wordt gevraagd om actief mee te werken aan de veiligheid door steeds de deur van de opvang te sluiten en zelf geen andere mensen binnen te laten.

### **Crisis**

De opvang is voorbereid op gevaar. Een noodprocedure legt de stappen en de manier van communiceren vast in geval van crisis (levensbedreigende situatie, situatie van overmacht, verdwijning van een kind).

Elke crisis wordt zo snel mogelijk aan Kind en Gezin gemeld.

### **Grensoverschrijdend gedrag**

Grensoverschrijdend gedrag wordt niet getolereerd. Hiervoor voert de opvang een preventief beleid en wordt een plan van aanpak door alle medewerkers onderschreven. Onder grensoverschrijdend gedrag verstaan we: een situatie waarin een kind in relatie tot een persoon die aanwezig is tijdens de kinderopvang, slachtoffer is of dreigt te worden van bedreigingen of geweld.

### **Aanwezigheidsregister**

De aanwezigheidsregistratie van de kinderen is belangrijk voor het voeren van een actief veiligheidsbeleid. Een sluitend registratiesysteem geeft op elk moment informatie over het aantal kinderen in de opvang, wat belangrijk is bij eventuele evacuatie. Op elke opvangdag worden het aankomst- en vertrekur nauwkeurig geregistreerd. De ouder bevestigt de geregistreerde aanwezigheid door middel van een handtekening.

#### **2.6.1 Afspraken over verplaatsingen**

De verplaatsingen tijdens de opvang gebeuren op een veilige manier en onder gepaste begeleiding (cfr. busvervoer op woensdagnamiddag). Met de scholen worden onderlinge afspraken gemaakt tijdens de schoolperiode in verband met het ophalen of brengen van kinderen.

## **3 PRIJSBELEID**

### **3.1 Tarieven**

De tarieven worden vastgelegd in het retributiereglement 'Retributie ZIBO 2026\_2031', weergegeven op de website [www.zottegem.be](http://www.zottegem.be) en in bijlage van dit reglement.

#### **Volgende zaken zijn niet inbegrepen in de kostprijs en breng je zelf mee**

Volgende zaken vragen we dat je als ouder zelf meebrengt naar de opvang:

- dieetvoeding of andere voeding met een etiket;
- reservekledij: boven- en onderkledij. Geef genoeg onderbroekjes, hemdjes en extra reservekledij mee als je kind leert het potje te gebruiken;
- zonnebescherming (vb. een hoedje) en zwemkledij in de zomer;
- sjaal, muts en handschoenen in de winter.



Zet duidelijk de naam van je kind in alle persoonlijke spullen. Zo vermijd je dat we spullen verliezen of verwisselen.

### **3.2 Afspraken over het melden van afwezigheden**

Bij gereserveerde opvang is er een mogelijkheid tot annulatie wanneer je de gereserveerde opvang uiterlijk 14 kalenderdagen voor de opvangdag annuleert. Je krijgt de betaalde som terug op je rekening. Hiervoor wordt een administratieve kost aangerekend.

Bij het niet kunnen aanvangen wegens ziekte en met een geldig medisch attest krijg je je inschrijvingsgeld terug. In geval van ziekte verwittig je de dag zelf rechtstreeks de dienst en breng je binnen de 3 werkdagen een geldig doktersattest binnen.

Bij annulatie van je gereserveerde opvang minder dan 14 dagen voor de start wordt je inschrijvingsgeld niet terugbetaald.

### **3.3 De betaling**

Het ZIBO werkt met online inschrijvingen via de webshop (<https://webshopzottegem.recreatex.be/>) en online vooraf betalingen. Boetes of extra kosten worden per factuur aangerekend.

Betaal de factuur voor de vermelde vervaldatum op het rekeningnummer van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn, BE17 0910 2271 6621, met vermelding van de gestructureerde mededeling. Het is belangrijk om tijdig te betalen.

Ouders die laattijdig betalen, krijgen maximaal twee gewone schriftelijke aanmaningen. Een derde en laatste aanmaning gebeurt met een aangetekende brief. Voor het versturen van deze aanmaningen kunnen kosten en nalatigheidintresten aangerekend worden. Wordt de betaling niet uitgevoerd, dan kunnen we de opvang schorsen of de overeenkomst stopzetten. Het beëindigen van de opvang zal plaatsvinden wanneer de verschuldigde ouderbijdrage van meer dan 3 opvangperiodes niet werd betaald.

De invordering van de gefactureerde bedragen zal desnoods overeenkomstig de wetsbepalingen van de burgerlijke rechtsovereenkomst of overeenkomstig art. 92 van het OCMW-decreet door middel van een dwangbevel. Als ouders blijven weigeren te betalen, wordt hulp van de rechtbank en/of de gerechtsdeurwaarder gevraagd.

Wijzigingen in het prijsbeleid worden 2 maanden vooraf schriftelijk bekend gemaakt aan de ouders.

### **3.4 Fiscaal attest**

De kosten voor kinderopvang tot 14 jaar zijn fiscaal aftrekbaar. Het ZIBO verbindt zich ertoe aan ouders jaarlijks een correct ingevuld fiscaal attest te bezorgen.



## **4 RECHTEN VAN HET GEZIN**

Als ouder ben je de eerste opvoeder. We respecteren je waarden, wensen en verwachtingen. Kinderopvang helpt in de opvoeding van jonge kinderen.

Het ZIBO wil open en transparant communiceren. Daarom geven we:

- info over de werking (huishoudelijk reglement, brochure, website, enz.);
- info over de erkenningsbeslissing.

Als ouder zorg je voor een online kindprofiel met alle informatie over de gezondheid en de veiligheid van het kind.

Wij informeren graag over de opvang van jouw kind door:

- dagelijkse korte gesprekken bij het brengen en halen;
- de kans om te praten met kinderbegeleiders en coördinator.

We willen weten of je tevreden bent over onze opvang. Daarom vragen we je op verschillende momenten een vragenlijst in te vullen. Als we jouw verwachtingen, opmerkingen en voorstellen kennen, kunnen wij onze werking verbeteren.

### **4.1 Ouders mogen altijd binnen**

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

### **4.2 Klachtenbehandeling**

Ouders kunnen bedenkingen, opmerkingen of klachten bespreken met de kinderbegeleiders of de coördinator. Zo kunnen we samen zoeken we naar een oplossing.

Ben je als ouder niet tevreden met de oplossing dan kan een klacht ingediend worden. De klacht kan per brief of e-mail bezorgd worden aan de coördinator of via het centraal meldpunt van stad Zottegem, [klachten@zottegem.be](mailto:klachten@zottegem.be). Elke klacht wordt discreet en efficiënt geregistreerd, behandeld en beantwoord.

Indien ouders van mening zijn dat hun klacht ontoereikend beantwoord wordt, kunnen zij zich wenden tot het Opgroeipunt:

- per brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel;
- via het contactformulier op de website: <https://www.opgroeien.be/opgroeipunt>
- telefonisch op het nummer 078 170 000, elke werkdag van 8 tot 20u;
-

### **4.3 Respect voor de privacy en bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

Het ZIBO beschikt over verschillende persoonsgegevens van het gezin en het kind voor haar kinderopvangactiviteiten.

#### **Doel van de verwerking van de persoonsgegevens en rechtsgrond**

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. Dit kan op basis van het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin en de uitvoeringsbesluiten waarin staat welke gegevens noodzakelijk zijn. Voor het verwerken van andere gegevens wordt de toestemming van de ouder gevraagd. Deze toestemming kan op elk moment ingetrokken of gewijzigd worden.

#### **Recht van het gezin**

De ouder heeft toegang tot deze info via <https://webshopzottegem.recreatex.be/>. De ouder kan zelf wijzigingen aanbrengen of aan de opvang vragen er iets aan te verbeteren.

#### **Bewaarperiode**

Je gegevens worden vernietigd als de wettelijke bewaartermijn voorbij is.

#### **Vertrouwelijkheid**

De organisator van de kinderopvang waarborgt de veiligheid en het vertrouwelijk karakter van deze info. Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25 mei 2018.

#### **Overmaken aan derden**

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

#### **Beeldmateriaal**

In het ZIBO kunnen foto's of video's worden genomen van de kinderen. De foto's kunnen we uithangen, publiceren, op de website of op de Facebookpagina plaatsen. Via jouw profiel op de webshop vragen we toestemming voor het maken en het gebruik van de beelden. Je mag dat weigeren.

## **5 ANDERE DOCUMENTEN**

### **5.1 Verzekeringen**

Het ZIBO 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. Laat waardevolle spullen thuis, zo kan beschadiging of verlies voorkomen worden.



Aangifte van schade of ongeval moet binnen de 24 uur na de feiten aangegeven worden bij de coördinator, die de verzekeringsmaatschappij verwittigt. (AXA Belgium, Troonplein 1 1000 Brussel, polisnummer 010.730.542.613). Deze volgt het verdere verloop van het dossier op.

Onderstaande stappen moeten gevolgd worden om de aangifte van het schadegeval te vervolledigen:

- ouders vullen de verzekeringsdocumenten in;
- dokter vult het desbetreffende medische luik in;
- ouders bezorgen het formulier binnen de 24u aan de kinderbegeleider of coördinator;
- het ZIBO maakt het dossier over aan de verzekeringsinstelling;
- ouders bezorgen de betalingsbewijzen van de medische kosten, na tussenkomst van de mutualiteit, aan de kinderbegeleider of coördinator.

## 5.2 De inlichtingenfiche

Voor elk opgevangen kind wordt een inlichtingenfiche ingevuld op de webshop. Dat is belangrijk voor de veiligheid van elk kind. De inhoud van de inlichtingenfiche omvat:

- de identificatiegegevens van het kind en de ouders;
- de bereikbaarheidsgegevens van de ouders en de behandelende arts;
- de specifieke aandachtspunten over de gezondheid en omgang met het kind;
- de personen die het kind mogen ophalen.

Zorg ervoor dat de inlichtingenfiche over jouw kind altijd juist is. Geef veranderingen in de gegevens over de gezondheid van je kind, jouw telefoonnummers of de huisarts onmiddellijk door.

Wij vragen je toestemming om deze persoonlijke gegevens te verwerken in het kader van het naleven van de erkenningsvoorwaarden. Wij garanderen een zorgvuldige omgang met de inlichtingenfiche.

De inlichtingenfiche kan alleen en op elk moment geraadpleegd worden door:

- de organisator als het echt noodzakelijk is;
- de verantwoordelijke en de kinderbegeleider die het kind begeleidt;
- de toezichthouders voor controle op de naleving van de erkenningsvoorwaarden (Zorginspectie) (op vraag);
- Kind en Gezin (op vraag);
- jou, voor de gegevens over jezelf en je kind.

## 5.3 Het aanwezigheidsregister

De organisator voorziet een aanwezigheidsregister. Daarin staat voor elk kind het uur van aankomst en vertrek per dag. De registratie gebeurt tot op de minuut nauwkeurig. Je bevestigt dagelijks schriftelijk elke aanwezigheid van je kind via het handtekenen van het register. Ga je niet akkoord met de opgeschreven aanwezigheden, dan kan je dit melden aan de coördinator.

## 5.4 Kwaliteitshandboek

Het ZIBO heeft een kwaliteitshandboek. Het kwaliteitshandboek beschrijft hoe we werken. Je vindt er onze doelstellingen voor het pedagogisch beleid, de betrokkenheid van ouders, klachtenprocedure, onze werkwijze, onze organisatiestructuur, onze verbeterplannen, enz. Je kan het kwaliteitshandboek inkijken, vraag ernaar bij de coördinator.

## 6 WIJZIGINGEN IN HET HUISHOUELIJK REGLEMENT EN OPZEGMODALITEITEN

### 6.1. Werkwijze bij wijziging van het huishoudelijk reglement

Elke wijziging in het huishoudelijk reglement in het nadeel van de ouders, wordt door de dienst schriftelijk gemeld aan de ouders minstens 2 maanden vóór de aanpassing van kracht gaat. Andere wijzigingen melden we tot een maand op voorhand. Het gewijzigde huishoudelijk reglement zal beschikbaar zijn op [www.zottegem.be/zibo](http://www.zottegem.be/zibo).

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, mits het respecteren van een opzegtermijn van 1 maand.

### 6.2. Gelijkwaardige opzegmodaliteiten

#### 6.2.1. Opzegmodaliteiten voor het gezin

Elke wijziging aan het huishoudelijk reglement in het nadeel van de ouders (vb. wijziging in het prijsbeleid) wordt minstens 2 maanden voor de wijziging ingaat schriftelijk meegedeeld. Je hebt het recht om binnen de 2 maanden na kennisname van die mededeling jouw opvang kosteloos te annuleren.

#### 6.2.2. Opzegmodaliteiten voor de organisator

Het ZIBO kan de opvang stopzetten als:

- ouders het huishoudelijk reglement en/of contractuele bepalingen niet naleven;
- wanneer facturen niet (tijdig) betaald worden;
- wanneer geen gevolg gegeven wordt aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen van de verantwoordelijke van de opvang ;
- wanneer de ouders de noodzakelijke documenten niet bezorgen;
- je kind gedrag vertoont die de fysieke en/of psychische veiligheid van de andere kinderen en/of kinderbegeleiders in de opvang in het gedrang brengt en u als ouder geen medewerking verleent tot het verbeteren van het gedrag.

Als de opvang **overweegt** om de opvang op te zeggen om bovenstaande redenen, krijg je een schriftelijke verwittiging.



Als de opvang **beslist** om de opvang op te zeggen, krijg je een aangetekende brief met vermelding van de reden van de opzeg. De opzegtermijn bedraagt 1 maand en gaat in op de datum van verzending van de aangetekende brief.

De bepaling inzake opzegtermijn kan niet gerespecteerd worden indien er een beslissing is van Kind & Gezin tot opheffing van de vergunning of in geval van overmacht (brand, overstroming,...) waardoor sluiting onafwendbaar is.

De bepalingen inzake opzegtermijn moeten, niet gerespecteerd worden indien de ouder een zware fout heeft begaan en de organisator deze kan aantonen.

Wanneer je kind langer dan twee jaar geen gebruik maakt van opvang, wordt het dossier op non-actief gezet.

## **7 TOT SLOT**

Het huishoudelijk reglement werd goedgekeurd op de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van 15 december 2025 volgens de op dat moment geldende regelgeving en richtlijnen van Kind & Gezin. Alle regels over kinderopvang zijn beschikbaar op [www.kindengezin.be](http://www.kindengezin.be).

Bij vragen of opmerkingen kan men steeds terecht bij de coördinator van het ZIBO.

## **8 BIJLAGE**

Retributiereglement Retributie ZIBO 2026\_2031'