<u>Huishoudelijk reglement</u>

Kinderdagverblijf Klim-Op

Jan'26



Klim-Op "draaiend houden" kan niet op onze handen alleen.
Dit kan enkel door steun, begrip en vertrouwen van iedereen.
We sommen het nog even voor u op,
zo werken we samen aan een tof Klim-Op!

Info:

Organisatie van de kinderopvang
Kinderdagverblijf Klim-Op
Sluisvijfbaan 5
2960 Brecht
0493 196 781
Feitelijke vereniging
Ondernemingsnummer: 0505.9108.24
Kinderdagverblijf_klimop@hotmail.com

2027
In januari 2027 zal het kinderdagverblijf naar een nieuwe locatie verhuizen.
Kinderdagverblijf Klim-Op
Kerklei 12
2960 Brecht

Kinderopvanglocatie
Klim-Op
Sluisvijfbaan 5
2960 Brecht
Kinderdagverblijf_klimop@hotmail.com
0493 196 781
https://www.opgroeien.be/kinderopvangzoeker


vergunning Klim-Op.pdf

Inlichtingen voor de ouders
Door inschrijving van uw kindje(s) in ons kinderdagverblijf gaat u akkoord met onderstaande punten.

1. **Openingsuren**

Klim-Op is elke weekdag open van **6u50** tot **17u50.**

2. **Sluitingsdagen**

Klim-Op is gesloten op feest- en brugdagen, weekenden, de kerstvakantie en 1-jaarlijkse evaluatiedag.
In december worden alle sluitingsdagen meegedeeld via mail, website en infobord voor het volgende jaar.
Van de ouders wordt aangenomen goed nota te nemen van de sluitingsdagen. Klim-Op is niet verantwoordelijk voor misverstanden.

3. Bereikbaarheid van de kinderopvanglocatie, ook in noodgevallen

Tijdens de openingsuren zijn we bereikbaar via ons gsm-nummer:
0493 196 781
Berichten worden elke morgen gelezen en beantwoord.
Buiten de openingsuren kan Klim-Op gecontacteerd worden via ons mailadres.
Kinderdagverblijf klimop@hotmail.com

4. Contactgegevens van Kind en Gezin, agentschap Opgroeien

Kind en gezin, agentschap Opgroeien
Hallepoortlaan 27
1060 Brussel
Telefoonnummer Kind en Gezin-lijn: 078 150 100
Of
via het contactformulier op de website van Kind en gezin
https://www.kindengezin.be/formulieren/contact.jsp

5. Beleid van Klim-op

Klim-Op is geen plaats waar kinderen "zomaar" verblijven omdat hun ouders nu toevallig moeten gaan werken. Bij ons KLIMMEN kinderen OP.
Creatief, spontaan, enthousiast, sociaal, kameraadschappelijk worden kinderen hier bij ons een stukje "MEER".
Wij staan voor voldoende begeleiders zodat er tijd en ruimte is:

- voor activiteiten met begeleiding,
- voor de nodige verzorging en zindelijkheidstraining,
- om aandacht te geven aan de zelfredzaamheid van de kinderen,
- om te knuffelen,
- om samen met de kinderen te spelen,
- om zoveel mogelijk buiten te spelen, te eten en soms zelfs om buiten een dutje te doen,
- om ook de baby's te betrekken bij de dagelijkse activiteiten,
- voor het bereiden van verse voeding,
- voor structuur met een dagschema waarin ieder zijn eigen ritme kan volgen,
- om kinderen op een rustige manier en met veel individuele aandacht in het bedje te leggen.
  (Indien wij dat nodig vinden, dan bakeren wij de kinderen in. Vraag het ons indien je hier meer informatie over wenst.)

In het kader van de ouderparticipatie streven we ernaar:

- om ouders helder te informeren, (mondeling in Klim-Op, telefonisch of via mail)
- om ieder gezinslid toegang te verlenen tot alle lokalen,

- voldoende overleg te hebben over de Klim-Opper,
- zindelijkheidstraining, start zelfstandig te eten, omgang met anderen, enz. te bespreken.
- dat ouders altijd bij ons terecht kunnen met vragen en bezorgdheden,
- om ouders het kindvolgsysteem van hun Klim-Opper te bezorgen,
- om klachten van ouders op een juiste manier te verwerken,
  (zie ook klachten)
- om jaarlijks onze werking te evalueren en de resultaten hiervan mede te delen aan de ouders,
- dat ouders de gelegenheid krijgen om onze tevredenheidsenquête in te vullen,
  (De ouders worden hierover geïnformeerd bij de inschrijving, via mail rond maart en deze kan ook steeds meegenomen, ingevuld en (eventueel anoniem) terugbezorgd worden,
  Klim-Op zal binnen een termijn van 14 dagen persoonlijk reageren.
- om alle nodige informatie op het einde van de dag mondeling en/of via mail door te geven,
- om voldoende te communiceren bij het brengen en halen van de kinderen.

Klim-Op biedt opvang aan kinderen van 0 jaar tot aan de instapdatum van de kleuterschool of langer na onderling overleg.

Klim-Op biedt ook opvang aan kinderen met een specifieke zorgvraag.(inclusieve opvang)
Dit zijn kinderen die omwille van medische, psychosociale en/of ontwikkelingsproblemen nood hebben aan extra aandacht en specifieke begeleiding.
Het inclusief opvangen van specifieke zorgkinderen is een verrijking voor iedereen. Voor de zorgkinderen die kind kunnen zijn met andere kinderen, voor de andere kinderen die leren dat verschillen gewoon zijn, voor de ouders van zorgkinderen die hun kind zo gewoon mogelijk willen laten groeien maar wel de zorg willen geven die nodig is.

Op sommige dagen zetten wij ons ook in voor het begeleiden van volwassenen met een beperking.
Ze helpen ons een handje met het begeleiden van de kinderen. We zien er extra op toe dat alles in veilige omstandigheden kan verlopen. Indien hier vragen rond zijn, dan horen we dat graag.

Wij begeleiden ook studenten in opleiding. Het gaat om opleidingen kinderbegeleidster, kinderzorg en studenten logistiek.
Zij vervangen nooit een vaste begeleider.
Ook in vakanties kan je al eens een student in opleiding tegenkomen.

6. Tarieven

Bij inschrijving wordt een opvangplan opgesteld.
Het staat de ouders vrij om dagen te annuleren of extra dagen (dagen buiten het opvangplan) aan te vragen.

2027 (adres Kerklei 12)

Een Klim-Op-dag
= € 45
Een Klim-Op dag langer dan 10 uur
= **€ 45 + € 2** per begonnen kwartier
Een extra dag die minder dan een volledige kalendermaand werd aangevraagd
= **€ 45 + €2**
Te laat tarief na 17u50 per begonnen kwartier
= € 10
Tarief wanneer de rekening niet voor de 10de van de volgende maand voldaan werd
= € 10
Tarief bij een tekort aan luiers
= **€ 1** per luier

Annuleren van dagen

Er worden **geen** kosten aangerekend wanneer we één of meerdere afwezigheidsdagen langer dan een volledige kalendermaand op voorhand kennen.

- Vóór bv. 1 maart (of einde februari) kennen we dan alle afwezigheden tot en met de laatste dag van april.

Uitzonderling voor de maanden juli én augustus.
Deze afwezigheden moeten gekend zijn **vóór** de 1ste juni voor de **beide maanden juli én augustus.**

Belangrijk is dat er een constante moet zijn van de aanwezigheid zoals het opvangplan. (Je kan dus bv. geen 5 dagen inschrijven om telkens iedere week maar bv. 3 dagen aanwezig te zijn.)

- Er wordt een nieuw opvangplan opgesteld indien niet aan de voorwaarde kan voldaan worden. De ouder is verplicht om zich hieraan te houden.

Extra dagen aanvragen

Het komt al eens voor dat een extra aanwezigheid buiten het opvangplan nodig is.
Via mail kan zo'n dag aangevraagd worden.

- **De extra opvangdag kan pas, na een positief antwoord via mail, doorgaan.**

Er worden **geen** kosten aangerekend wanneer we één of meerdere extra dagen langer dan een volledige kalendermaand op voorhand kennen.
Uitzonderling voor de maanden juli én augustus.

Deze extra dagen moeten gekend zijn **vóór** de 1ste juni voor de **beide maanden juli én augustus.**

Jaarlijkse fiscale attesten

Uw financiële bijdrage is voor 100% fiscaal aftrekbaar tot het opgelegde maximum. Dit maximum zal uithangen op ons infobord en bij verandering ook doorgegeven worden via mail.

Klim-Op zal de gegevens voor de fiscale attesten digitaal bezorgen aan de FOD Financiën.
De ouder die het kind ten laste heeft zal deze gegevens ook digitaal ontvangen.

7. Betalingswijze en waarborg

De ouders ontvangen één maand voor de eerste opvangdag een e-mail met de vraag om de waarborg te betalen.
Het bedrag dient uiterlijk één week voor de start van de opvang op onze rekening te staan. We voorzien geen opvang wanneer de waarborg niet voldaan werd.

Het bedrag waarborgt:

- de betalingen van de facturen,
- het naleven van de opzegbepalingen,
- het naleven van de schriftelijke reservatie van de kinderopvangplaats.

De waarborgen die gelden voor inschrijvingen vanaf 2027

- 2 dagen aanwezig per week = € 400
- 3 dagen aanwezig per week = € 550
- 4 dagen aanwezig per week = € 750
- 5 dagen per week aanwezig = € 900
  - ✓ De waarborg van de reeds ingeschreven kinderen wordt niet aangepast na een eventuele verhoging.

De maandelijkse rekening krijgt u de 1ste van de volgende opvangmaand via mail doorgestuurd.
We vragen aan jullie dit bedrag vóór de 10de van de maand waarin je de rekening toegestuurd kreeg op onze rekening over te maken.
U betaalt dus in het begin van de maand, het bedrag van de voorbije maand.
Op de overschrijvingen dienen telkens naam en gestructureerde mededeling vermeld te worden.

Via het maandoverzicht, dat eveneens mee via mail zal worden doorgestuurd, kan nagegaan worden of uw rekening klopt.
Vergissingen kunnen steeds door beide partijen rechtgezet worden.

Terugbetaling van de waarborg
Na opzegging van de opvang zal de waarborg, nadat alle rekeningen voldaan zijn en na de volgende kalendermaand , terug overgemaakt worden op het door de ouders doorgegeven rekeningnummer.

Facturatie en betalingen
Facturen dienen betaald te worden vóór de 10de van de maand.
Wanneer een factuur later betaald wordt, rekenen wij bij de volgende factuur **€ 10** extra aan.

Bij betaalproblemen zoeken we graag samen naar een oplossing, bijvoorbeeld door een **afbetalingsplan** op te stellen.
Indien de openstaande rekening ondanks overleg niet kan worden voldaan, **wordt de opvang voor het kind stopgezet**.

8. Inschrijving en opname (voorrang)

Na een uitgebreide rondleiding, met ruimte voor vragen, kunt u uw kind inschrijven.
U kunt er ook voor kiezen om de inschrijving **uit te stellen tot één week na de rondleiding**.
Het definitieve inschrijvingsmoment wordt telefonisch of via e-mail afgesproken.

Tijdens het inschrijven

- wordt het reglement overlopen.
  → Het reglement wordt nadien via e-mail doorgestuurd, zodat de ouders het **digitaal voor akkoord** kunnen ondertekenen en terugsturen
- vullen we de **schriftelijke overeenkomst** in en stellen we een **opvangplan** op
- beantwoorden we eventuele bijkomende vragen
- ontvangen de ouders **informatie over de start van de opvang en het wennen** (zie ook *Wennen*).

Na de inschrijving vragen wij om binnen **7 dagen** een bedrag van **€ 160** over te maken.
Deze betaling **garandeert de plaats** van uw kind.
Indien het inschrijvingsgeld niet binnen 7 dagen op onze rekening staat, **gaat de inschrijving niet door**.
Het rekeningnummer wordt meegegeven tijdens het inschrijvingsmoment.

Het inschrijvingsgeld wordt **niet terugbetaald**.
Voor reeds ingeschreven kinderen blijft het oorspronkelijke bedrag **ongewijzigd bij een eventuele tariefverhoging**.

Contractuele gevolgen bij perinatale sterfte.

Als ouders een kindje verliezen tijdens de zwangerschap of rond de geboorte, wordt dit contractueel als overmacht beschouwd. Bij overmacht moet men de verplichtingen niet meer nakomen, zowel voor het verleden als voor de toekomst. We betalen waarborg en inschrijvingsgeld terug.

Voorrangsmaatregelen en opname

Klim-Op zal steeds, in de mate van het mogelijke, plaats houden voor de opvang van eventuele broertjes en/of zusjes die geboren worden tijdens de opvang van het reeds opgevangen kind of zelfs indien het opgevangen kind reeds naar school gaat.

Wachtlijst

Klim-Op werkt niet met een wachtlijst.
We bepalen op voorhand wanneer er plaats is en dan kan er ingeschreven worden.
Indien er door omstandigheden vroeger kan gestart worden dan nemen we telefonisch of via mail contact op om de startdatum eventueel te vervroegen.
Het is dan vrij aan de ouders om de vervroegde startdatum aan te nemen of niet.
Er zijn geen voorwaarden aan verbonden.

Bepalen van de startdatum

Bij inschrijving noteren we een startdag waarin maximum 1 maand kan afgeweken worden. Na deze maand vervalt de inschrijving.
De startdag kan telefonisch of via mail afgesproken worden.

- De ouders kunnen beslissen om de opvang enkele dagen vroeger te laten starten afwijkend van het opvangplan en in overleg met de begeleiders.

(zie ook wennen)

9. Opzegtermijn

U dient het einde van de opvangperiode 1 volledige kalendermaand op voorhand te melden.
Om vergissingen te vermijden moet de opzeg per mail gebeuren die door ons beantwoord zal worden.
Indien dit niet is gebeurd, dan dienen de kosten voor die maand betaald te worden.

Het kinderdagverblijf heeft het recht de opvang van een kind vroegtijdig te beëindigen of te weigeren. (Bij het niet naleven van het reglement).

10. Brengen en afhalen van de Klim-opper

Bij ons kunnen kinderen afgehaald en gebracht worden wanneer de ouders dat wensen indien dit gebeurt tussen de openingsuren.
Wanneer u te laat bent (na 17u 50) en ons niet contacteerde, dan zullen wij u proberen te bereiken.

Indien het niet lukt om contact te maken, dan zullen we de personen die opgegeven zijn voor noodgevallen telefonisch proberen te bereiken.
In ieder geval blijven wij bij uw Klim-Opper tot er iemand hem/haar komt ophalen.

We geven uw kindje alleen mee met personen die op de inlichtingenfiche genoteerd staan.

In het kader van onze samenwerking met **Opgroeien** vragen wij om mee te delen op welke tijdstippen uw kind gewoonlijk wordt gebracht.
Deze gegevens zijn **niet bindend**, maar dienen enkel om 's morgens voldoende begeleiders te voorzien voor het verwachte aantal kinderen.

Naam/achternaam Klim-Opper: _____

Dag	Tijdstip van brengen
Maandag	_____
Dinsdag	_____
Woensdag	_____
Donderdag	_____
Vrijdag	_____

Inlichtingen- en medische fiche
Alle ouders vullen vóór de start van de opvang een **inlichtingen- en medische fiche** in. Deze fiche wordt **digitaal bezorgd** en dient ingevuld **teruggestuurd te worden naar het e-mailadres van Klim-Op**.

Ouders ontvangen **twee keer per jaar** een verzoek om de fiche te vernieuwen.
Indien er tussentijds wijzigingen zijn (bijvoorbeeld in contactgegevens, medische info of allergieën), vragen we om **onmiddellijk een aangepaste fiche** door te sturen.

10. Kleding advies

Om **praktische, hygiënische en veiligheidsredenen** vragen wij vriendelijk om:

- liever **geen optrekkluiers (pull-ups)** mee te geven
- een **body of onderbroek** over de luier te voorzien
- **geen kleine haarspeldjes** in het haar te doen

Op onze website in de 3 maandelijkse info kan gelezen worden wat de Klim-Opper nog nodig heeft tijdens de verschillende seizoenen.

11. Zieke kinderen en ongeval/ Gebruik medicatie

Zieke kinderen horen niet thuis in het kinderdagverblijf.

- Een kind dat ziek is, voelt zich ellendig en wordt best verzorgd in een rustige en vertrouwde omgeving.
- Als we kinderen in het begin van de ziekte niet toelaten, vermijden we dat de anderen besmet en ziek worden.

Uw kindje wordt ziek vóór de opvangdag

Wij verwachten een telefonisch bericht of bericht via mail voor de periode dat uw kindje afwezig zal zijn.
We zullen aan jullie vragen wat er mis is met de Klim-opper en waarom hij/zij niet kan komen.

De Klim-Opper komt pas terug wanneer hij/zij minstens 24u koortsvrij is.
Een kindje kan ook pas terug naar de opvang indien een ziekteperiode, voorgeschreven door een dokter, voorbij is.

Uw kindje wordt ziek tijdens de opvangdag

Wanneer uw kind te ziek is om in Klim-Op te kunnen blijven, verwachten wij (na telefonisch contact) dat u uw kind binnen het uur of na een telefonisch afgesproken uur komt ophalen of laat ophalen.
Bij niet naleven van deze maatregel kan Klim-Op de opvang stopzetten.

Wij bellen u zodra de temperatuur van uw kind boven de 38,3° stijgt of wanneer de Klim-Opper niet in staat is om deel te nemen aan de normale activiteiten in de opvang. Bij een temperatuur boven de 38,3° mag uw kind de volgende dag niet naar het kinderdagverblijf terugkomen. Uw kind moet 24 u koortsvrij zijn om terug tussen de kinderen te verblijven.
Een kind dat naar de opvang komt, mag 's morgens **geen koortswerende middelen** krijgen zodat een eventuele ziekte goed kan ingeschat worden.

Klim-Op heeft in ieder geval het laatste woord in de beslissing of een kind al dan niet naar de opvang kan komen.

Extra informatie en/of tips

Je denkt als ouders op voorhand best al eens na over een alternatieve opvang in geval het niet mogelijk is om je kind zelf op te halen.

Indien nodig en bij bijzondere situaties (bv. bij een zeer besmettelijke ziekte) zal elke ouder op de hoogte gebracht worden. (we houden hierbij rekening met de privacy)

Wat bij een ernstig ongeval

De begeleiders van Klim-Op zullen bij een ongeval de eerste zorgen toedienen en indien nodig de hulpdiensten bellen.
Vervolgens bellen wij de ouders om samen afspraken te maken.
Indien de ouders niet tijdig in Klim-Op zijn, dan zal één van de begeleiders met het kind mee rijden en daar blijven tot minstens 1 van de ouders aangekomen is in het ziekenhuis.
Telefonisch melden we wat er gebeurde, waar het kind naartoe gebracht wordt en wie er zal meerijden.

Terug naar de opvang

Klim-Op weet dat uw kindje terugkomt indien er geen afwezigheid meer gemeld wordt. (zie ook bij medicatie)

Het gebruik van medicatie in Klim-op

Na ziekte kan het zijn dat uw kindje medicatie nodig heeft.

De medicatie wordt telkens bij aankomst in Klim-Op aan 1 van de begeleiders afgegeven.

- De begeleider zal alle noodzakelijke info noteren.
- De begeleider zal ervoor zorgen dat ze, door vraagstelling, voldoende op de hoogte is van de medicatie en van de ziekte.
- De begeleiders zorgen ervoor dat de medicatie op de juiste manier (bv. koelkast) bewaard zal worden.
- De ouders nemen de medicatie ’s avonds terug mee naar huis.

Op medicatie zonder doktersvoorschrift staat duidelijk:

- de naam van het kind,
- waarvoor het medicament dient,
- het tijdstip van toediening,
- de dosering, (ml., koffielepel, …)
- de toediening. (oren, ogen, neus,…)

Op de originele verpakking van de **medicatie op voorschrift of** op het briefje van de dokter staat minstens:

- de naam van de dokter die het medicament voorschreef,
- de naam van het kindje,
- de dosering,
- de afleveringsdatum,
- het tijdstip dat de medicatie moet toegediend worden,
- de toediening. (mond, neus, oor,…)

Zonder deze gegevens geven wij geen medicatie op voorschrift.

Beleid in verband met koortswerende middelen

Wij verwachten, op basis van vertrouwen, dat uw kindje geen koortswerende middelen krijgt alvorens naar Klim-Op te komen zodat we een eventuele ziekte goed kunnen inschatten.

Wanneer wij het nodig achten zullen wij een koortswerend middel geven vanaf de temperatuur stijgt boven de 39°.

12. Veiligheid en verzekering

Klim-Op is zo veilig mogelijk ingericht. De verzorgsters letten erop dat er geen gevaarlijk speelgoed aangeboden zal worden.

Aan de ouders vragen we om er zorgvuldig op te letten dat de poort goed dicht is en dat er geen andere kinderen mee lopen.

- **Leer uw kinderen de code van de poort niet aan!**

Klim-Oppers gaan soms op stap

Wanneer we met onze Klim-Oppers op stap gaan, dan heeft elke kindje een fluo-hesje aan.

De begeleider is steeds een verantwoordelijke van Klim-Op en heeft een gsm bij om in noodgevallen een collega te verwittigen.

De begeleider heeft een nota op zak met de gegevens van Klim-Op en het aantal kinderen dat mee op stap is.

De kleine wandelingen worden niet aangekondigd en zullen in veilige omstandigheden georganiseerd worden.

Het kinderdagverblijf is verzekerd tegen burgerlijke aansprakelijkheid.

Elk kindje is verzekerd tegen gebeurlijke en lichamelijke ongevallen.

Burgerlijke aansprakelijkheid
Polisnummer: 7B990125
Lichamelijke ongevallen
Polisnummer: 7B99015

Baloise
Posthofbrug 16
2600 Berchem

Er is een franchise van € 25 die door de ouders betaald zal worden.

De geldende verzekeringspolis kan steeds op verzoek van de ouders ingezien worden.

Elk schadegeval dat de ouders wensen aan te geven, zal binnen de 24u na de feiten moeten doorgegeven worden aan de verantwoordelijken van het kinderdagverblijf zodat ze tijdig de verzekeringsmaatschappij kunnen inlichten.

13. Wennen

Het gezin heeft het recht om het kind te laten wennen in de kinderopvanglocatie, bij de start van de opvang of na een lange afwezigheid van het kind.

Indien jullie dit wensen, dan kunnen ouders gebruik maken van een "**wen-moment**".
Ter herinnering zal een ouderbrief minstens 1 maand voor de start van de opvang per mail verzonden worden.

- De dag van het "wennen" wordt afgesproken met de Klim-Op-mama's en valt het best tussen kwart voor 10 tot kwart voor 11.
- Het is de bedoeling dat papa en/of mama samen met de nieuwe Klim-Opper de sfeer komen opsnuiven en kunnen kijken hoe het eraan toe gaat in Klim-Op.

Eventuele bijkomende vragen kunnen gesteld worden.
Voor dit wen-moment zal niets aangerekend worden.

Klim-oppers kunnen in onderling overleg en indien ouders zich daar beter bij voelen, ook vroeger starten dan de vastgestelde opvangdag.

14. Vrije toegang leefruimten

Klim-Op hanteert het "binnen zonder bellen" beleid.
Tijdens het verblijf van de kinderen kan elk gezin ten allen tijde toegang krijgen tot alle leefruimten in Klim-Op. (We vragen respect voor eventueel slapende kinderen.)

15. Rookverbod

In en rond het kinderdagverblijf geldt een rookverbod.
Er mag **niet gerookt worden binnen de gebouwen, op de speelterreinen of binnen een straal van 10 meter van de ingang** van het kinderdagverblijf.
Dit rookverbod geldt voor iedereen: medewerkers, ouders en bezoekers, op elk moment van de dag.

16. Opgroeipunt Kind en Gezin

Opgroeipunt bundelt de krachten van de klachtendienst Kind en Gezin en JO-lijn voor Jeugdhulp.
Bij voorkeur bespreken ouders bezorgdheden of klachten eerst met de opvang.
Daarnaast kan iedereen met **meldingen** bij de klachtendienst Kind en Gezin terecht.

- het telefoonnummer 078 170 000 (elke werkdag, van 8 tot 20 uur)
- het contactformulier op opgroeien.be/opgroeipunt
- brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.

Klachten en procedure voor klachtenbehandeling

Wordt beschouwd als een klacht:

Elke uiting van een ouder waarbij ze hun ongenoegen laten blijken over de behandeling van hun kind, over de begeleiders, over andere ouders of kinderen, over de veiligheid of/en accommodatie of over de algemene werking van Klim-op.

Klim-Op vindt een open dialoog met de ouders het allerbelangrijkste. We willen niet dat ouders met vragen, opmerkingen of ontevredenheden blijven zitten.

We vinden het dus zeer belangrijk dat ouders hun weg, ook voor klachten, naar ons vinden.

Dit kan persoonlijk, maar eventueel ook via de tevredenheidsenquête die elke ouder kan invullen en die je kan vinden in onze inkom.

We kijken wekelijks na of er nieuwe enquêtes zijn binnengekomen.

Elke klacht zal in ons team besproken worden.

Tijdens dit gesprek zullen we nagaan wat we aan het probleem kunnen doen en we zullen niet nalaten om terug contact op te nemen voor een gesprek en dit binnen de 14 dagen.

Elke klacht zullen we noteren, bespreken, oplossen en evalueren.

Nieuw: ouders kunnen ook rechtstreeks bij Opgroeien terecht

Volgens de recente richtlijn van Opgroeien (vanaf april'26) kunnen ouders ervoor kiezen om:

- hun klacht eerst bij Klim-Op in te dienen
  of
- onmiddellijk rechtstreeks contact op te nemen met Opgroeien

De registratie van de klacht omvat:

- een omschrijving of samenvatting van de klacht,
- het resultaat van de klachtenbehandeling in termen van gegrond, ongegrond of onduidelijk.

Indien de ouders oordelen dat de klacht door Klim-Op niet correct behandeld werd of wanneer er geen tevredenheid over de oplossing komt, dan kunnen de ouders zich richten tot de klachtendienst van Kind en Gezin.

Kind en Gezin zal dan de klacht verder onderzoeken.

De eindbevinding zal door Kind en Gezin aan de klager worden meegedeeld.

Wanneer de klacht gegrond is, zal Kind en Gezin vragen om een passende rechtzetting te doen.

17. Persoonsgegevens

Persoonsgegevens van de kinderen en de gezinnen worden enkel gebruikt in het kader van de kinderopvang. U kan ze altijd inkijken of verbeteren. Na de opvang worden ze vernietigd.

We verbinden ons ertoe om de veiligheid en het vertrouwelijk karakter van de persoonsgegevens te waarborgen

18.Foto's

Foto's worden gedeeld via Google Photos. Ouders ontvangen hiervoor een persoonlijke uitnodiging. Wanneer een kindje Klim-Op verlaat, wordt het e-mailadres verwijderd en vervalt de toegang tot de foto's.
We willen benadrukken dat het delen van foto's de verantwoordelijkheid is van de ouders die het delen.

19.Privacy

Klim-Op verwerkt verschillende **persoonsgegevens** van het gezin en het kind om haar opvangactiviteiten correct te kunnen uitvoeren.

Doel van de verwerking
De persoonsgegevens van de kinderen en gezinnen worden gebruikt voor:

- de klantenadministratie,
- de facturatie,
- de naleving van de vergunningsvoorwaarden voor kinderopvang,
- de ontwikkeling van een beleid,
- de naleving van subsidievoorwaarden,
- de kinderopvangtoeslag.

Rechtsgrond
Wij verwerken persoonsgegevens in het kader van:

- **Artikel 24** van het **decreet van 20 april 2012** houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters;
- **Artikel 52** van het **decreet tot regeling van de toelagen** in het kader van het gezinsbeleid.

Deze artikels bepalen welke gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van onze werking.

Rechten van het gezin
Ouders hebben steeds het recht om de gegevens van zichzelf of hun kind:

- in te kijken,
- te verbeteren,
- te laten verwijderen,
- of de verwerking ervan te laten beperken.

Daarnaast kan men een **kopie van de persoonsgegevens** opvragen.
Bij een overstap naar een andere opvanglocatie kan gevraagd worden om de gegevens **door te geven aan de nieuwe kinderopvang**.

Voor al deze verzoeken kan u contact opnemen via e-mail:
Kinderdagverblijf klimop@hotmail.com

Bewaarperiode

De persoonsgegevens worden bewaard zolang dit noodzakelijk is voor de naleving van de toepasselijke regelgeving.
Daarna worden de gegevens **veilig vernietigd**.

Vertrouwelijkheid
Klim-Op verbindt zich ertoe de **veiligheid en vertrouwelijkheid** van alle persoonsgegevens te waarborgen.
De verwerking gebeurt conform de **Europese privacywetgeving (AVG – Algemene Verordening Gegevensbescherming, 25 mei 2016)**.
Dit geldt zowel voor onze opvang als voor eventuele onderaannemers (zoals IT-diensten) die persoonsgegevens verwerken in onze opdracht.

Overmaken aan derden
Indien dit noodzakelijk is voor de hierboven vermelde doelen, kunnen persoonsgegevens worden doorgegeven aan **Kind en Gezin** en/of de **Zorginspectie**.

Verwerkingsregister
In ons **verwerkingsregister** is opgenomen hoe wij persoonsgegevens verwerken, inclusief de wettelijke grondslagen en bewaartermijnen.

Meer weten?

De privacyverplichtingen zijn vastgelegd op Europees niveau.
Voor bijkomende informatie kunt u terecht bij de **Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)**, de opvolger van de vroegere Privacycommissie.

19.Kinderopvangzoeker

www.opgroeien.be/kinderopvangzoeker
Ouders zijn vrij om een kijkje te nemen en om vragen te stellen in Klim-Op.

20.Kennisname reglement en wijzigingen

Het reglement wordt door Klim-Op vastgesteld, telkens vermeld met de aanvangsdatum en kan gelezen worden op onze website: www.klimopst.job.be
De vergunning hangt uit op het infobord van Klim-Op.

Ouders duiden “gelezen en goedgekeurd” aan en sturen ter goedkeuring dit document ingevuld digitaal terug.

De laatste versie van het reglement kan steeds op onze website nagelezen worden.
Verplichte wijzigingen zijn onmiddellijk van toepassing. Wijzigingen in het nadeel van de ouders, zullen minstens 2 maanden via mail op voorhand gemeld worden.
Wijzigingen in verband met de tarieven zullen minstens 2 maanden op voorhand aangekondigd worden.

Alle contracthouders zullen in dit geval een nieuw document voor akkoord via mail terugsturen..
Ouders die niet akkoord gaan, hebben het recht de opvang op te zeggen en dit minstens 1 kalendermaand op voorhand.

Het Klim-Op-team
Astrid, Elien, Kelly, Kylie, Linde, Tina

Namen ouders,
_____

_____

Gelezen en goedgekeurd.

Datum:
_____