

Ferm  
kinderopvang

# Huishoudelijk Reglement Buitenschoolse Opvang Tienen schooljaar 2020-2021



## **Ferm Kinderopvang vzw**

Remylaan 4b – 3018 Wijkmaal  
Ondernemingsnummer BE0416117627  
Infolijn 070 24 60 41- Bereikbaar van 9u tot 14u  
[www.SamenFerm.be](http://www.SamenFerm.be)

# Ferm kinderopvang



Kinderopvang op maat van kinderen en ouders  
Op maat van medewerkers en partners  
Kinderopvang duurzaam, creatief en vernieuwend  
Met een open blik op de wereld  
Kinderopvang waar iedereen zichzelf kan zijn  
Verbonden met elkaar en met de organisatie  
Waar afspraken ondersteuning bieden  
Kinderopvang waar ieder kan groeien  
Bouwend aan de maatschappij van morgen.

# Inhoud

Welkom	3
Ons Huishoudelijk Reglement	3
Wie zijn we?	3
Waar vind je ons?	4
Wij zijn open	5
Wij zijn gesloten	5
Opvang samen met ouders	5
Opvang samen met gemeente/stad en scholen	5
De inschrijving	6
Opvang reserveren	7
Hoeveel kost de opvang?	9
Wie zorgt voor mijn kind?	11
Brengen en halen	11
Dagverloop	12
Zieke kinderen	12
Verzekeringen	13
Einde van de opvang	13
Privacy	13
Klachten	14

# Welkom!

Beste ouders  
Beste kinderen

Welkom in onze buitenschoolse kinderopvang van Ferm Kinderopvang vzw.  
Wij zijn blij dat je kind naar onze opvang komt.

## Ons huishoudelijk reglement

Dit is ons huishoudelijk reglement. In ons huishoudelijk reglement staat hoe Ferm Kinderopvang werkt.

Je krijgt een exemplaar en je ondertekent op de overeenkomst dat je akkoord gaat met de regels van de opvang.

Ferm Kinderopvang kan het huishoudelijk reglement veranderen. De veranderingen worden minstens 2 maanden op voorhand aan jou doorgegeven. Ben je niet akkoord met de veranderingen? Dan kan je de overeenkomst opzeggen

## Wie zijn we?

**Ferm Kinderopvang vzw** is de grootste organisator voor kinderopvang in Vlaanderen, met meer dan 40 jaar ervaring. Ferm Kinderopvang is erkend en staat onder toezicht van Kind en Gezin.

Samen met Ferm, Ferm Thuiszorg, Ferm Huishoudhulp en Ferm Oppas willen we meerwaarde geven aan het leven. Ferm is een inspirerend netwerk, door vrouwen gedragen. We brengen veelzijdige activiteiten en bieden heel wat diensten.

Ferm Kinderopvang organiseert kinderopvang bij onthaalouders, buitenschoolse opvang en opvang in kinderdagverblijven en lokale diensten. Tijdens de zomer is er ook vakantieopvang voor aangesloten bedrijven.

Onze buitenschoolse opvang is er voor alle kinderen van de basisschool (2,5 tot 12 jaar). Zij kunnen bij ons terecht voor en na school, op woensdagnamiddag en vakantiedagen.

Bij Ferm Kinderopvang zijn kinderen met een specifieke zorgbehoefte welkom (inclusieve opvang). Dit zijn kinderen die door medische of psychosociale problemen extra zorgen nodig hebben. De verantwoordelijke kinderopvang bespreekt samen met jou en de kinderbegeleiders of de opvang haalbaar is. We doen dit altijd in functie van het welbevinden van je kind, de beschikbaarheid van de medewerkers en de samenstelling van de groep.

We werken op maat van de kinderen. We vinden het belangrijk dat elk kind zich goed voelt in de opvang. We willen kinderen een warme plek geven, hen aanmoedigen en stimuleren. We willen hen de vrijheid geven om volop te spelen, te ontwikkelen en vrienden te maken.

### **Dit is onze pedagogische visie:**

- x elk kind is krachtig
- x ouders zijn de eerste opvoeders
- x spelend opvoeden
- x een warm hart hebben en geven
- x samen leven en groeien
- x verschillen geven rijkdom
- x het gewone wordt bijzonder
- x beleef de natuur binnen en buiten

Deze visie staat in ons kwaliteitswerkboek. Kijk je deze graag in, vraag het aan de verantwoordelijke.

Iedereen is welkom in onze opvang. Onze kinderen, onze ouders en ons personeel hebben hun eigen achtergrond. Wij vragen daar respect voor. Discriminatie en racisme aanvaarden wij niet.

## **Waar vind je ons?**

### **Secretariaat**

Bko Tienen  
O.L.V. Broederstraat 6 bus 2, 3300 Tienen  
☎: 016/78 13 27  
@ [bko.tienen@SamenFerm.be](mailto:bko.tienen@SamenFerm.be)  
@ [adm.bko.tienen@SamenFerm.be](mailto:adm.bko.tienen@SamenFerm.be)

### **Locaties**

Stap voor Stap (vanaf 08/03/2021)  
Hollestraat 22  
3300 Hakendover

Wijsneus (vanaf 08/03/2021)  
Sint-Genovevaplein 8  
3300 Oplinter

Locatie VTC (vakantielocatie)  
Sint-Jorisplein 20  
3300 Tienen  
☎: 016/78 13 27 of 0474/56 69 18

### **Verantwoordelijken:**

Wendy Vancauwenbergh en Anke Theunissen

De opvanglocatie is telefonisch bereikbaar wanneer de opvang open is. Je kunt overdag ook terecht op ons secretariaat, telefonisch en via mail. Je kunt ons bereiken op de infolijn van Ferm Kinderopvang:

- x op het nummer 070 24 60 41
- x elke weekdag tussen 9 uur en 14 uur

## **Wij zijn open**

Locatie Stap voor Stap  
Voorschools van 7u tot 8u30  
Naschools van 16u tot 18u (vrijdag van 15u15 tot 18u)  
Woensdagnamiddag van 11u45 tot 18u

Locatie Wijsneus  
Voorschools van 7u tot 8u30  
Naschools van 16u tot 18u (vrijdag van 15u15 tot 18u)  
Woensdagnamiddag van 11u50 tot 18u

Locatie VTC (vakantielocatie)  
vakantiedagen doorlopend van 7u tot 18u

## **Wij zijn gesloten**

Ferm Kinderopvang sluit  
× op de wettelijke feestdagen en op 11 juli (Vlaamse Feestdag).

In het schooljaar 2020-2021 zijn we gesloten op volgende bruggedagen:  
× 14/05/2021

Zijn we nog een extra dag gesloten, dan lees je dat in onze nieuwsbrief.

## **Opvang samen met ouders**

We willen jou als ouder betrekken bij onze werking. Voor kinderen is een goede band tussen ouders en opvang heel belangrijk.

Hoe zorgen wij hiervoor?

- × We maken kennis bij de inschrijving.
- × We maken tijd voor een gesprek wanneer je je kind komt brengen of halen.
- × Overal waar kinderen spelen, mag je een kijkje nemen of meespelen
- × Spreek ons gerust aan als je iets wil zeggen, we maken graag tijd voor jou. Jouw mening is voor ons belangrijk.

## **Opvang samen met de gemeente/stad en de scholen**

Wij werken samen met stadsbestuur van Tienen en de basisscholen in Tienen

# De inschrijving

Je kind mag naar Ferm Kinderopvang komen als

- × Je kind minstens 2,5 jaar is
- × Je kind naar de kleuterschool of lagere school gaat
- × Je kind bij ons ingeschreven is

Je kind kan dan naar de opvang komen:

- × 's morgens, voor het begin van de school
- × 's avonds, na het einde van de school
- × Tijdens vakanties (aparte reservatie nodig)

De inschrijving bestaat uit 3 delen:

- × **KENNISMAKING MET JOU EN JE KIND(EREN):** Wat verwacht je van de buitenschoolse opvang? Wat doet je kind graag? Wat doet je kind minder graag? Wat moeten we weten over je kind? Waar gaat je kind naar school? Wanneer heb je vooral opvang nodig?...
- × **KENNISMAKING MET FERM KINDEROPVANG:** wat kunnen we bieden en wat niet? Hoeveel kost de buitenschoolse opvang? Hoe is de werking? Wie zal voor je kind zorgen?...
- × **FORMULIEREN INVULLEN:** je vult een overeenkomst, toestemming gebruik beeldmateriaal en inlichtingenfiche in.  
De **overeenkomst** is een contract dat we gebruiken voor onze administratie. Op de overeenkomst teken je ook voor akkoord met ons huishoudelijk reglement.  
De **toestemming beeldmateriaal** is een document waarmee je aangeeft in hoeverre je akkoord bent met het gebruik van foto's en beeldmateriaal van uw kind.  
De **inlichtingenfiche** gebruiken we in de opvang. Wat staat hier op?
  - De gegevens van je gezin
  - Hoe we jou als ouder het best kunnen bereiken tijdens de opvanguren
  - Belangrijke informatie over je kind. Bijvoorbeeld: allergieën, aandachtspunten, zorgbehoeften van uw kind... Deel alle nuttige informatie over je kind met ons. Hoe meer wij weten over je kind, hoe beter wij voor je kind kunnen zorgen.
  - Zindelijkheid van je kind. We vragen om pampervoekjes en voldoende reservekledij mee te brengen als je kind nog niet (helemaal) zindelijk is.
  - Wie je kinderen mag ophalen. Als dit verandert, moet je dit aan ons laten weten. Mag één van de ouders het kind niet ophalen? Dan hebben wij het vonnis van de rechtbank nodig.

Je mag deze formulieren steeds inkijken en wijzigingen doorgeven.

Kinderen die niet ingeschreven zijn, zijn niet verzekerd. Zij mogen niet in de opvang blijven.

# Opvang reserveren

De vraag naar opvang in de vakanties is vaak groter dan wat Ferm Kinderopvang kan bieden. Voor vakantiedagen moet je een plaats voor uw kind reserveren. Je kan alleen opvang reserveren als je kind al bij ons ingeschreven is.

Opvang reserveren gebeurt online.

Heb je geen computer of internet? Contacteer de verantwoordelijke. Samen zoeken we een oplossing.

## Opvang reserveren gebeurt in 4 stappen:

### Stap 1: REGISTREREN

Je moet je eerst registreren. Daarna kan je opvang reserveren.. Je registreert je op onze website:

- × Ga naar [www.SamenFerm.be](http://www.SamenFerm.be)
- × Ga rechtsbovenaan naar 'login' en kies daar voor 'buitenschoolse opvang'.
- × Klik op 'Nog geen account? Registreer je nu!'
- × Vul je klantnummer (8 cijfers, begint met '10...'), de geboortedatum van één ingeschreven kind, uw e-mailadres en de herhaling van uw e-mailadres in.
- × Kies een gebruikersnaam en persoonlijk paswoord. Kies deze zo dat je ze makkelijk kan onthouden
- × Klik op 'registreer'.

### Stap 2: RESERVEREN

Vanaf een bepaalde datum kan je opvang reserveren via onze website. Log in op onze website en reserveer de gewenste dagen.

Zodra je reserveert, zie je de reservatie in de kalender en het overzicht.

### Stap 3: ANTWOORD

De verantwoordelijke verwerkt je aanvraag. Je krijgt een bevestigingsmail met een overzicht van de goedgekeurde en geweigerde dagen. Ontvang je deze mail niet binnen de afgesproken periode? Neem dan contact op met de verantwoordelijke.

### Stap 4: WIJZIGEN

Na deze verwerkingsfase vind je een overzichtskalender op de website. Je ziet voor welke dagen je opvang reserveerde, op welke dagen we volzet zijn en welke dagen we nog plaats vrij hebben. Je kan extra reserveren, wijzigen en annuleren.

## Opgelet

- × De belangrijkste data om te reserveren en informatie hierover vind je terug in de nieuwsbrief
- × We factureren steeds de aangevraagde opvanguren. We vragen dus om deze uren zo juist mogelijk in te vullen. *Uitzondering*: wanneer je een halve dag opvang reserveert en je kind(eren) blijven toch een hele dag, rekenen we een hele dag aan. Dit is een uitzondering en kan alleen met toestemming van de verantwoordelijke en/of kinderbegeleiders.



- × We werken niet met reservelijsten. Je kan de kalender online bekijken en bewerken tot donderdagmiddag 12u voor de daaropvolgende week. Je ziet op de kalender of er een plaats vrijkomt. Vanaf donderdagmiddag kan je online niets meer veranderen. Je wil toch je reservatie wijzigen? Neem contact op met de verantwoordelijke.”

### **Annuleren**

Geef annulaties zo snel mogelijk door. Zo krijgen andere kinderen een kans om naar de opvang te komen. Je bent als ouder zelf verantwoordelijk voor het correct annuleren van gereserveerde opvang. We contacteren je niet als uw kind niet komt terwijl hij/zij toch op de lijst staat.

Gratis annuleren kan als:

- × Je tijdig annuleert, dit betekent tot donderdagmiddag 12 uur voor de daaropvolgende week.
- × Jij of één van je kinderen ziek is. Je verwittigt ons en je bezorgt ons binnen 5 werkdagen een doktersattest als bewijs.
- × Je technisch werkloos bent. Je verwittigt ons en je bezorgt ons binnen 5 werkdagen een officieel bewijs van je werkgever.

Je betaalt de helft van wat je reserveerde als:

- × Je te laat annuleert, dit betekent vanaf donderdagmiddag 12.01 uur voor de daaropvolgende week.
- × Je het bewijs van ziekte of technische werkloosheid te laat aan de opvang bezorgt.

Je betaalt de hele gereserveerde periode indien

- × Je niet annuleert.
- × Je geen bewijs van ziekte of technische werkloosheid bezorgt aan de opvang.

### **Wijzigingen**

Wijzigingen kan je via de website doorgeven tot donderdagmiddag 12 uur voor de daaropvolgende week. Op dat moment sluiten we het online systeem af en volg je de plaatselijke afspraken.

## Hoeveel kost de opvang?

Onze prijzen volgen de besluiten van de Vlaamse Regering. We passen ze elk jaar in september aan.

### PRIJS VAN DE OPVANG:

#### **Gewoon tarief**

- × Voor- en naschoolse opvang  
€ 1,17 per begonnen half uur
- × Woensdagnamiddag  
€ 1,17 per begonnen half uur  
€ 7,44 voor een halve dag (3 uur of langer, maar minder dan 6 uur)  
€ 14,83 voor een hele dag (langer dan 6 uur)
- × Vakantiedagen  
€ 7,44 voor een halve dag (3 uur of langer, maar minder dan 6 uur)  
€ 14,83 voor een hele dag (langer dan 6 uur)

#### **Verminderd tarief**

Voor gezinnen met meerdere kinderen die **op eenzelfde dag** naar onze opvang komen, geldt vanaf het eerste kind:

- € 0,88 per begonnen half uur
- € 5,58 voor een halve dag
- € 11,12 voor een hele dag

#### **Sociaal tarief**

Een sociaal tarief kan je aanvragen bij de verantwoordelijke.

Zij onderzoekt of je recht hebt . Ze zal hiervoor je aanslagbiljet of recente loonbrieven opvragen.

Het tarief wordt toegekend voor één jaar.

Het sociaal tarief bedraagt:

- € 0,59 per begonnen half uur
- € 3,72 voor een halve dag
- € 7,42 voor een hele dag

### **ANDERE KOSTEN:** Welke kosten kunnen hier nog bij komen?

- × Ieder gezin betaalt een **administratiebijdrage** per schooljaar. Voor gezinnen die het gewone en het verminderd tarief betalen, is dit €20 per schooljaar. Gezinnen die recht hebben op een sociaal tarief, betalen een bijdrage van €10 per schooljaar. Dit rekenen we aan op de eerste factuur van het schooljaar.
- × Als je je kind **te laat afhaalt**, betaal je €12,50 per kind en per begonnen halfuur na sluitingstijd extra.  
Wij vragen om de opvanglocatie in dit geval altijd te verwittigen. Als je je kind 3 keer te laat afhaalt, mag je kind niet meer komen.
- × **Uitstappen in vakanties.** We houden deze kost zo laag mogelijk. Als de kostprijs van een uitstap voor jou een probleem is, neem dan contact op met de verantwoordelijke.
- × Elke ouder krijgt gratis een eerste pakket met Wombat sleutelhangers en -badge. Ben je jouw sleutelhangers kwijt en heb je een nieuw pakket nodig, dan betaal je hiervoor €5.

### **HOE BETALEN?**

De maand na de opvang krijg je een factuur. We versturen de facturen bij voorkeur elektronisch, dit is milieuvriendelijk en kostenbesparend. Je mag kiezen tussen e-mail of Zoomit. Als je geen computer of geen internet hebt, sturen we de factuur met de post op.

Je krijgt een factuur vanaf €25 of na maximum 3 maanden.

We geven de voorkeur aan betalen met domiciliëring, maar je kan ook via overschrijving betalen.

Voor vragen of opmerkingen over je factuur, kan je terecht bij de verantwoordelijke. Bespreek problemen met de betaling tijdig met de verantwoordelijke. We zoeken samen met jou een oplossing.

### **ALS FACTUREN NIET OP TIJD BETAALD WORDEN:**

Als je een factuur niet op tijd betaalt, sturen wij jou een herinneringsbrief. De vervaldag staat op het factuur.

Indien je niet op tijd betaalt, kunnen wij je nieuwe online reservaties niet verwerken.

Bij de tweede herinneringsbrief rekenen we €5 administratiekosten aan.

Als je na een tweede herinneringsbrief nog niet betaalt, kunnen we de opvang voor jouw kinderen stopzetten. Je krijgt dan een weigerbrief.

Wij geven je dossier dan door aan een incassobureau. Hiervoor wordt 25 € administratiekosten per factuur en wettelijke intresten aangerekend. Ook de administratiekost van de tweede herinneringsbrief (€5) zal je nog moeten betalen.

Heb je op dit moment één of meerdere rekeningen die je **niet kan betalen**? Laat de kosten niet oplopen en neem contact op met MyTrusto. MyTrusto is een organisatie die personen en bedrijven met schulden begeleidt door een haalbare spreiding in de tijd vast te leggen. Je kan MyTrusto bereiken op tel. 03 22 010 00.

### **FISCAAL ATTEST:**

Je krijgt een fiscaal attest in de periode april/mei, als je alle facturen betaald heeft.

Voor opvang van kinderen tot 12 jaar, kan je tot €11,20 per kind en per dag inbrengen bij de belastingen. Daarvoor moet je het fiscaal attest samen met je belastingformulier indienen.

Op <http://financien.belgium.be> (zoekfunctie) vind je meer informatie over dit fiscaal attest.

## Wie zorgt voor mijn kind?

### *Opvangmedewerkers*

De *kinderbegeleiders* zorgen voor de dagelijkse opvang. Hun belangrijkste taak is zorgen dat kinderen zich goed voelen in de buitenschoolse opvang en dat ze fijn samen kunnen spelen. Daarnaast verzorgen zij de dagelijkse contacten met ouders, administratieve taken (zoals aanwezigheden noteren) en het dagelijks onderhoud van de opvang.

*Vrijwilligers* of *wijkwerkers* ondersteunen onze werking.

Tijdens vakanties of dagdagelijkse opvang versterken *jobstudenten* ons team. *Stagiaires* komen kennismaken met de job.

### *Verantwoordelijke kinderopvang*

Wendy Vancauwenbergh en Anke Theunissen zijn de verantwoordelijke voor Ferm Kinderopvang Tienen. Zij zorgen mee voor de kwaliteit van de werking, de inhoudelijke begeleiding, contacten met ouders, personeelsbeleid, organisatie, omkadering en administratie.

### *Regiomanager en regioteam*

Heidi Vanhove is de regiomanager van regio Hageland, de regio waartoe de buitenschoolse opvang Tienen behoort. In onze regio is er ook een infolijn (070/246041), een verantwoordelijke veiligheid en een verantwoordelijke voor aanwervingen en voor vorming. Deze mensen ondersteunen de werking van Ferm Kinderopvang.

## Brengen en halen

Ferm Kinderopvang is enkel verantwoordelijk voor kinderen die aangemeld zijn in de opvang. We vragen om altijd met je kind mee binnen te komen.

Je meldt aan een begeleider dat je kind aanwezig is en je tekent de aanwezigheidslijst. Ook wanneer je je kind komt halen, meld je steeds aan een begeleider dat je je kind komt halen. Ook dan teken je de aanwezigheidslijst. Als je kinderen komt brengen of halen, vragen wij jou steeds goed de poort/deur te sluiten. Een minderjarige mag je kind afhalen als je hiervoor een schriftelijke toestemming hebt gegeven.

Ferm Kinderopvang en de scholen hebben afspraken over het veilig brengen en halen van kinderen van en naar school. Wij zijn niet verantwoordelijk voor kinderen die zich voor of na de school of voor of na de opening van de buitenschoolse opvang alleen bevinden in de omgeving van de opvang.

Gaat je kind vanuit de opvang naar een sportclub of een andere activiteit? Dan moet je dit schriftelijk melden aan de begeleiders en de verantwoordelijke. De verantwoordelijkheid ligt bij de ouders.

Als een begeleider of verantwoordelijke oordeelt dat je kind niet veilig zal thuis geraken, kan hij/zij beslissen om het kind niet mee te geven.

## Dagverloop

Kinderen kunnen vrij kiezen waarmee ze willen spelen. Ferm Kinderopvang zorgt voor een gevarieerd en leeftijdsgeschikt aanbod van materiaal. We voorzien eveneens een aantal vaste momenten gedurende een dag in de opvang.

- × *Tussendoortjes*: naschools en tijdens vakantiedagen is er tijd voor een tussendoortje. Je kind kan een tussendoortje meebrengen. De opvang heeft zelf geen tussendoortjes. We streven naar een gezond en gevarieerd aanbod. Kinderen kunnen op elk ogenblik kraantjeswater drinken.
- × *Middageten*: kinderen brengen zelf boterhammen mee.
- × *Activiteiten*: we organiseren tijdens de vakantie en woensdagnamiddag activiteiten aangepast aan de leeftijd.
- × *Uitstappen*: tijdens de vakanties gaan de kinderen wel eens op uitstap. De data, tijdstippen van vertrek en aankomst, prijs, enzovoort delen we op tijd mee.

## Zieke kinderen

Zieke kinderen horen niet thuis in de opvang. Als je kind ziek is, mag je hem/haar dus niet brengen.

Is je kind ziek op een gereserveerde dag, zoals een schoolvrije dag of een vakantiedag? Verwittig ons. Je moet die dag niet betalen als je op tijd een doktersattest binnenbrengt. Op tijd betekent: binnen de 5 werkdagen.

Als een kind ziek wordt of een ongeval krijgt in de opvang, verwittigen we jou direct. We bespreken met jou de verdere stappen. Je betaalt de dokterskosten, ook als de opvang met je kind naar de dokter gaat.

Wij geven geen medicatie aan jouw kind. Je vraagt aan je arts best medicatie die je 's morgens en 's avonds zelf kan geven. Er zijn twee uitzonderingen mogelijk:

- × Als je kind medicatie moet nemen in de opvang hebben wij een attest nodig. Dit attest wordt geschreven door een dokter of apotheker. Je steekt de medicatie in de originele verpakking, met de bijsluiter erbij en de naam van je kind er op geschreven. Je geeft de medicatie en het attest af aan een begeleider.
- × Als je kind ziek wordt tijdens de opvang, kunnen wij 1 dosis paracetamol geven. We doen dit alleen na contact met de ouders of de huisarts en na de inlichtingenfiche te raadplegen.

Op de website van Kind en Gezin vind je meer informatie over ziekte en gezondheid in de opvang.

## Verzekeringen

Ferm Kinderopvang heeft een verzekering voor lichamelijke ongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid

Lichamelijke ongevallen: Als je kind een ongeval heeft in de opvang, bezorgen we jou een aangifteformulier. Dat moet je invullen en binnen de 2 dagen teruggeven. Als je met je kind naar een dokter gaat voor dit ongeval, moet de dokter ook een deel van het formulier invullen.

Wat is niet verzekerd?

- × Kinderen die de opvang onderbreken of verlaten, zijn voor deze periode niet verzekerd. Bijvoorbeeld wanneer ze naar de voetbaltraining gaan.
- × Wij zijn niet verzekerd voor diefstal, verlies of beschadiging van persoonlijke spullen zoals kleren, brillen, boekentas, drinkbus en brooddoos,...

Naam van onze verzekeraar: KBC verzekeringen nv, Van Overstraetenplein 2, 3000 Leuven  
Polisnummer: 28.969.114

## Einde van de opvang

Zowel Ferm Kinderopvang als ouders kunnen de opvang beëindigen.

Wil je als ouder de opvang beëindigen, dan meld je dit in de opvang. Wij vinden het fijn als je ons laat weten dat je de opvang zal stoppen en waarom je dat wil doen.

Ferm Kinderopvang kan de opvang stopzetten als je je niet aan de afspraken houdt van de overeenkomst en dit huishoudelijk reglement. Dit kan zonder opzegtermijn en opzegvergoeding. De opvang stopzetten doen we:

- × Via e-mail met ontvangstbevestiging of
- × Met een aangetekend schrijven of
- × Schriftelijk, met ondertekening voor ontvangst.

## Privacy

De verantwoordelijken en de kinderbegeleiders moeten zich houden aan het beroepsgeheim. Wij geven dus geen informatie over jou of je kinderen door aan anderen.

Bij de aanvraag, inschrijving en tijdens de opvang van je kind kunnen wij persoonlijke gegevens (administratief, financieel en medisch) opvragen. Deze gegevens worden gebruikt in het kader van de vergunnings- en subsidievoorwaarden.

Als ouder heb je recht op toegang tot de gegevens van jouw kind of gezin, dit kan je schriftelijk aanvragen bij de verantwoordelijke. Deze gegevens worden vernietigd als ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de regelgeving. Ferm Kinderopvang verbindt zich ertoe om de veiligheid en het vertrouwelijk karakter van de persoonsgegevens te waarborgen.

Wij maken foto's van de kinderen.

Je kan deze foto's regelmatig bekijken in onze opvang. Die foto's kunnen wij gebruiken voor publicaties van Ferm Kinderopvang vzw, op onze website of op sociale media.

Wij vragen expliciet je toestemming om je kind te filmen of fotograferen. Je ondertekent hiervoor het document dat je van ons ontvangt.

Wij sturen af en toe ook een nieuwsbrief naar onze ouders. Indien je deze nieuwsbrief niet wenst te ontvangen, meld je dit schriftelijk aan de verantwoordelijke. Als wij geen melding krijgen, geef je de toestemming om onze nieuwsbrief te ontvangen.

Onze privacyverklaring:

*Ferm Kinderopvang vzw verwerkt persoonsgegevens die zijn meegedeeld bij de aanvang van de kinderopvangactiviteit en die in de loop van de opvangactiviteit zijn verzameld.*

*Deze gegevens worden opgeslagen in de beveiligde database van Ferm Kinderopvang vzw, Remylaan 4b, te 3018 Wijgmaal. De persoonsgegevens van het gezin en het kind worden gebruikt in het kader van de organisatie van kinderopvang en de naleving van de vergunnings- en subsidievoorwaarden voor kinderopvang. De verwerking is gebaseerd artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 m.b.t. de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters en op het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin en de uitvoeringsbesluiten hiervan m.b.t. buitenschoolse kinderopvang. Hierin staat welke gegevens we nodig hebben. Voor verwerking van bepaalde gegevens vragen we vooraf jouw toestemming. De persoonsgegevens kunnen wij aan derden verstrekken als dit noodzakelijk is voor de realisatie van bovengenoemde doelen. De persoonsgegevens worden niet verkocht, noch verdeeld of ter beschikking gesteld aan andere organisaties. Ferm Kinderopvang vzw bewaart persoonsgegevens voor zo lang nodig is voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt en voor de naleving van de toepasselijke regelgeving. Je hebt het recht om je gegevens te raadplegen of te laten verbeteren. Je hebt tevens het recht je gegevens te laten wissen of overdragen. Voor een verzoek hieromtrent of vragen over de bescherming van door Ferm Kinderopvang vzw verzamelde persoonsgegevens, kun je contact opnemen met [kinderopvang@SamenFerm.be](mailto:kinderopvang@SamenFerm.be) . Voor meer info omtrent de bescherming van persoonsgegevens kun je terecht bij de Gegevensbeschermingsautoriteit ([www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be)). Een uitgebreide toelichting m.b.t. de verwerking van je persoonsgegevens vind je terug in de uitgebreide privacyverklaring op onze website [www.SamenFerm.be](http://www.SamenFerm.be)*

# Klachten

Heb je een klacht? Ben je het niet eens met onze manier van werken?

- × Spreek een begeleider aan
- × Spreek de verantwoordelijke aan
- × Je kan je klacht ook schriftelijk overmaken aan de verantwoordelijke

We zoeken dan samen naar oplossingen, verbeteringen of een nieuwe aanpak.

Geraakt het probleem niet opgelost?

Dit kan je doen:

- × Neem contact op met het hoofdkantoor:  
Ferm Kinderopvang vzw  
Remylaan 4b  
3018 Wijgmaal  
016 24 39 81  
[kinderopvang@SamenFerm.be](mailto:kinderopvang@SamenFerm.be)
- × Is je klacht niet goed behandeld? Neem dan contact op met Mia Houthuys, directeur van Ferm Kinderopvang: [mhouthuys@SamenFerm.be](mailto:mhouthuys@SamenFerm.be). We zullen elke klacht discreet en efficiënt behandelen.

*Ferm Kinderopvang vzw*  
*Remylaan 4b – 3018 Wijgmaal*  
[www.SamenFerm.be](http://www.SamenFerm.be)