**Overzicht wijziging HHR –   
ter goedkeuring voor gemeenteraad 13 2 2024**

**Huishoudelijk reglement**

**Huidige tekst in HHR: pagina 36**

**Procedure klachten**

Een klacht kan enkel via een schriftelijke of digitale meldingskaart ingediend worden. Deze meldingskaart vind je in alle kinderclubs, op de website van gemeente Anzegem en kan je via het secretariaat van de opvang opvragen.   
  
Deze klachten komen in een centraal register terecht, van waaruit verdere opvolging wordt gegarandeerd. De uitgewerkte klachtenprocedure kan je opvragen bij de verantwoordelijken of in de opvanglocaties zelf.   
  
Ben je niet tevreden over de wijze waarop je klacht behandeld werd, dan kan je je wenden tot de klachtendienst van Kind en Gezin:   
 telefonisch: 02 533 14 14  
 via mail: [klachtendienst@kindengezin.be](mailto:klachtendienst@kindengezin.be)  
 schriftelijk: Kind en Gezin, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel

**Aanpassen als volgt:**

**Procedure klachten**

Een klacht kan enkel via een schriftelijke of digitale meldingskaart ingediend worden. Deze meldingskaart vind je in alle kinderclubs, op de website van gemeente Anzegem en kan je via het secretariaat van de opvang opvragen.

Deze klachten komen in een centraal register terecht, van waaruit verdere opvolging wordt gegarandeerd. De uitgewerkte klachtenprocedure kan je opvragen bij de verantwoordelijken of in de opvanglocaties zelf.

Bij voorkeur bespreekt de ouder zijn bezorgdheden of klachten eerst met de opvang.  
Je kan als ouder met je ervaringen, meldingen en klachten terecht bij Opgroeipunt.

* Telefonisch op 078 170 000
* Via het online contactformulier: [www.opgroeien.be/opgroeipunt](http://www.opgroeien.be/opgroeipunt)
* Per brief naar Opgroeipunt, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel.

Voor een klacht over de privacy van persoonsgegevens:

[www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/burger/acties/klacht-indienen)

**Overzicht wijziging HHR –   
ter goedkeuring voor gemeenteraad 9 4 2024**

**Toepassing vanaf 1 07 2024**

Huidige tekst

**Opvang reserveren en annuleren: pagina 12**

**opvangmomenten MET capaciteitsbeperking:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESERVEREN | Kosteloos | Met kost |
| Wanneer ten laatste? | 1 week om 13u30 vooraf aan de opvangdag | 1 week na 13u30 vooraf aan de opvangdag |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ANNULEREN | Kosteloos | Met kost of joker of attest |
| Wanneer ten laatste? | 1 week om 13u30 vooraf opvangdag | 1 week na 13u30 vooraf aan de opvangdag |

**Jokers: pagina 13**

Elk kind krijgt 4 jokers per maand. Deze jokers worden automatisch ingezet. Het aantal jokers is raadpleegbaar in het kind dossier na opmaak van de factuur en is niet overdraagbaar naar een andere maand of ander kind.

Deze jokers kunnen ingezet worden bij het **RESERVEREN**:

* voor de opvangmomenten waarop geen kind capaciteitsbeperking is aangekoppeld indien je later dan 1 weekdag voordien na 13u30 reserveert

Deze jokers kunnen ingezet worden bij het **ANNULEREN**:

* voor de opvangmomenten waarop geen kind capaciteitsbeperking is aan gekoppeld indien je later dan 1 weekdag voordien na 13u30 reserveert
* voor de opvangmomenten waarop er een kind capaciteitsbeperking is aan gekoppeld indien je later dan 1 week voordien na 13u30 reserveert
* indien je geen doktersattest van ziekte, quarantaine of bewijs van overlijden niet (tijdig) bezorgd

**Bijlage 3 bij huishoudelijk reglement BKO: reserveren en annuleren / jokers voorbeelden – pagina 45**

**…**

**opvangmomenten MET capaciteitsbeperking:**

**Vakantiedagen/schoolvrije dagen, woensdagmiddag langer dan 14u**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESERVEREN | Kosteloos | Met kost |
| Wanneer ten laatste? | 1 week om 13u30 vooraf aan de opvangdag | 1 week na 13u30 vooraf aan de opvangdag |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ANNULEREN | Kosteloos | Met kost of joker of attest |
| Wanneer ten laatste? | 1 week om 13u30 vooraf opvangdag | 1 week na 13u30 vooraf aan de opvangdag |

**Voorbeelden reserveren**

Ik wil een opvangdag voor mijn kind op de maandag nog reserveren tijdens de **vakantiewerking**, dan kan ik de maandag ervoor tot 13u30 ten laatste reserveren. Na 13u30 kan ik voor de komende maandag nog reserveren via inschrijven@anzegem.be, maar dan betaal ik een extra toeslag van 8 euro voor een volledig dag. Een joker kan hiervoor niet worden toegepast.   
**OPGELET:** inschrijven kan enkel wanneer de maximale kind capaciteit niet is bereikt!

Ik wil een opvangdag voor mijn kind op de woensdag reserveren en het is een **schoolvrije dag**, dan kan ik tot de woensdag ervoor tot 13u30 ten laatste reserveren. Na 13u30 kan ik voor deze dag reserveren via inschrijven@anzegem.be, maar dan betaal ik een toeslag van 8 euro. Een joker kan hiervoor niet worden toegepast.  
**OPGELET:** inschrijven kan enkel wanneer de maximale kind capaciteit niet is bereikt!

Ik wil een opvangdag voor mijn kind op **de woensdag** reserveren en heb **langer dan 14u** opvang nodig, dan kan ik tot de woensdag ervoor tot 13u30 ten laatste reserveren. Na 13u30 kan ik voor deze dag reserveren via inschrijven@anzegem.be, maar dan betaal ik een toeslag van 4 euro. Een joker kan hiervoor niet worden toegepast.  
**OPGELET:** inschrijven kan enkel wanneer de maximale kind capaciteit niet is bereikt!

**Voorbeelden annuleren**

Ik wil een opvangdag voor mijn kind voor de maandag nog annuleren tijdens **de vakantiewerking**, dan kan ik de maandag ervoor tot 13u30 ten laatste annuleren. Na 13u30 kan ik voor de komende maandag nog annuleren via [inschrijven@anzegem.be](mailto:inschrijven@anzegem.be). Een joker kan toegepast worden. Ik kan een attest binnenbrengen van ziekte van een gezinslid, een attest van overlijden van familielid of een attest van technische werkloosheid indien dit één van de redenen is van de annulatie. Indien geen joker meer voorhanden of ik heb geen attest dan betaal ik een toeslag van 8 euro voor een volledige dag (indien een halve dag betaal ik 4 euro).

Ik wil een opvangdag voor mijn kind op de woensdag annuleren en het is een **schoolvrije dag**, dan kan ik tot de woensdag ervoor tot 13u30 ten laatste annuleren. Na 13u30 kan ik voor deze dag annuleren via [inschrijven@anzegem.be](mailto:inschrijven@anzegem.be). Een joker kan toegepast worden. Ik kan een attest binnenbrengen van ziekte van een gezinslid, een attest van overlijden van familielid of een attest van technische werkloosheid indien dit één van de redenen is van de annulatie. Indien geen joker meer voorhanden of ik heb geen attest dan betaal ik een toeslag van 4 euro voor een halve dag en 8 euro voor een volledige dag.

Ik wil een opvangdag voor mijn kind op **de woensdag** annuleren en heb **langer dan 14u** opvang nodig, dan kan ik tot de woensdag ervoor tot 13u30 ten laatste annuleren. Na 13u30 kan ik voor deze dag annuleren via inschrijven@anzegem.be, maar dan betaal ik een toeslag van 4 euro. Een joker kan hiervoor niet worden toegepast.

**Voorbeelden jokers schooldagen en woensdagmiddag tot 14u (opvangmomenten ZONDER capaciteitsbeperking)**

Het is vrijdag na 13u30 en mijn kind is voor de komende maandag **voorschools en naschools** NIET ingeschreven dan zal er een joker automatisch worden toegepast bij het reserveren via inschrijven@anzegem.be, indien geen jokers meer voorhanden dan betaal ik een toeslag van 2,5 euro voor de voorschoolse opvang en 2,5 euro voor de naschoolse opvang.

Het is dinsdag na 13u30 en mijn kind is voor de komende **woensdagnamiddag** ingeschreven voor opvang **tot maximum 14u**. Ik kan GEEN attest van ziekte, overlijden of technische werkloosheid voorleggen. Er zal een joker automatisch worden toegepast bij het annuleren via [inschrijven@anzegem.be](mailto:inschrijven@anzegem.be), indien geen jokers meer voorhanden dan betaal ik een toeslag van 2,5 euro.

**Voorbeelden jokers schoolvrije dagen, vakantiedagen en woensdagmiddag langer dan 14u (opvangmomenten MET capaciteitsbeperking)**

Het is vrijdag na 13u30 en mijn kind is voor de komende maandag op **de schoolvrije dag** NIET ingeschreven dan zal er GEEN joker kunnen toegepast worden en wordt er een toeslag van 8 euro voor een volledige dag aangerekend. Je dient de inschrijving in orde te brengen door te mailen naar inschrijven@anzegem.be

**OPGELET:** inschrijven kan enkel wanneer de maximale kind capaciteit niet is bereikt!

Het is dinsdag na 13u30 en mijn kind is voor de komende **woensdagnamiddag in de opvang langer dan 14u** ingeschreven en wil dit annuleren. Ik kan GEEN attest van ziekte, overlijden of technische werkloosheid voorleggen. Er zal automatisch een joker automatisch worden toegepast bij het annuleren via [inschrijven@anzegem.be](mailto:inschrijven@anzegem.be), indien er geen jokers meer voorhanden zijn dan betaal ik een toeslag van 4 euro.

Aanpassingen

**Opvang reserveren en annuleren: pagina 12**

**opvangmomenten MET capaciteitsbeperking:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESERVEREN | Kosteloos | Met kost |
| Wanneer ten laatste? | 1 week om 13u30 vooraf aan de opvangdag | 1 week na 13u30 vooraf aan de opvangdag |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ANNULEREN | Kosteloos | Met kost ~~of joker~~ of attest |
| Wanneer ten laatste? | 1 week om 13u30 vooraf opvangdag | 1 week na 13u30 vooraf aan de opvangdag |

**Jokers: pagina 13**

Elk kind krijgt 4 jokers per maand. Deze jokers worden automatisch ingezet. Het aantal jokers is raadpleegbaar in het kind dossier na opmaak van de factuur en is niet overdraagbaar naar een andere maand of ander kind.

Deze jokers kunnen ingezet worden bij het **RESERVEREN**:

* voor de opvangmomenten waarop geen kind capaciteitsbeperking is aangekoppeld indien je later dan 1 weekdag voordien na 13u30 reserveert

Deze jokers kunnen ingezet worden bij het **ANNULEREN**:

* voor de opvangmomenten waarop geen kind capaciteitsbeperking is aan gekoppeld indien je later dan 1 weekdag voordien na 13u30 reserveert
* ~~voor de opvangmomenten waarop er een kind capaciteitsbeperking is aan gekoppeld indien je later dan 1 week voordien na 13u30 reserveert~~
* voor de opvangmomenten waarop geen kind capaciteitsbeperking is aan gekoppeld indien je geen doktersattest van ziekte, quarantaine of bewijs van overlijden niet (tijdig) bezorgd

**Bijlage 3 bij huishoudelijk reglement BKO: reserveren en annuleren / jokers voorbeelden – pagina 45**

**…**

**opvangmomenten MET capaciteitsbeperking:**

**Vakantiedagen/schoolvrije dagen, woensdagmiddag langer dan 14u**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RESERVEREN | Kosteloos | Met kost |
| Wanneer ten laatste? | 1 week om 13u30 vooraf aan de opvangdag | 1 week na 13u30 vooraf aan de opvangdag |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ANNULEREN | Kosteloos | Met kost ~~of joker~~ of attest |
| Wanneer ten laatste? | 1 week om 13u30 vooraf opvangdag | 1 week na 13u30 vooraf aan de opvangdag |

**Voorbeelden reserveren**

Geen wijzigingen.

**Voorbeelden annuleren**

Ik wil een opvangdag voor mijn kind voor de maandag nog annuleren tijdens **de vakantiewerking**, dan kan ik de maandag ervoor tot 13u30 ten laatste annuleren. Na 13u30 kan ik voor de komende maandag nog annuleren via [inschrijven@anzegem.be](mailto:inschrijven@anzegem.be). ~~Een joker kan toegepast worden.~~ Ik kan een attest binnenbrengen van ziekte van een gezinslid, een attest van overlijden van familielid of een attest van technische werkloosheid indien dit één van de redenen is van de annulatie. Indien geen joker meer voorhanden of ik heb geen attest dan betaal ik een toeslag van 8 euro voor een volledige dag (indien een halve dag betaal ik 4 euro).

Ik wil een opvangdag voor mijn kind op de woensdag annuleren en het is een **schoolvrije dag**, dan kan ik tot de woensdag ervoor tot 13u30 ten laatste annuleren. Na 13u30 kan ik voor deze dag annuleren via [inschrijven@anzegem.be](mailto:inschrijven@anzegem.be). ~~Een joker kan toegepast worden.~~ Ik kan een attest binnenbrengen van ziekte van een gezinslid, een attest van overlijden van familielid of een attest van technische werkloosheid indien dit één van de redenen is van de annulatie. ~~Indien geen joker meer voorhanden of ik heb geen attest dan betaal ik een toeslag van 4 euro voor een halve dag en 8 euro voor een volledige dag.~~Indien geen attest dan betaal ik een toeslag van 4 euro voor een halve dag en 8 euro voor een volledige dag.

~~Ik wil een opvangdag voor mijn kind op~~ **~~de woensdag~~** ~~annuleren en heb~~ **~~langer dan 14u~~** ~~opvang nodig, dan kan ik tot de woensdag ervoor tot 13u30 ten laatste annuleren. Na 13u30 kan ik voor deze dag annuleren via inschrijven@anzegem.be, maar dan betaal ik een toeslag van 4 euro. Een joker kan hiervoor niet worden toegepast.~~

Ik wil een opvangdag voor mijn kind op **de woensdag** annuleren en heb langer dan 14u opvang nodig, dan kan je als ouder gratis annuleren tot een week vooraf tot 13u30 in I-Active. Daarna dien je te mailen naar inschrijven@anzegem.be. Indien je geen attest kan voorleggen dan betaal je een toeslag van 4 euro.

**Voorbeelden jokers schooldagen en woensdagmiddag tot 14u (opvangmomenten ZONDER capaciteitsbeperking)**

Geen wijzigingen.

**Voorbeelden jokers schoolvrije dagen, vakantiedagen en woensdagmiddag langer dan 14u (opvangmomenten MET capaciteitsbeperking)**

Het is vrijdag na 13u30 en mijn kind is voor de komende maandag op **de schoolvrije dag** NIET ingeschreven dan zal er GEEN joker kunnen toegepast worden en wordt er een toeslag van 8 euro voor een volledige dag aangerekend. Je dient de inschrijving in orde te brengen door te mailen naar inschrijven@anzegem.be

**OPGELET:** inschrijven kan enkel wanneer de maximale kind capaciteit niet is bereikt!

Jokers kunnen voor deze opvangmomenten niet worden toegepast.

Het is dinsdag na 13u30 en mijn kind is voor de komende **woensdagnamiddag in de opvang langer dan 14u** ingeschreven en ik wil dit annuleren. Ik kan GEEN attest van ziekte, overlijden of technische werkloosheid voorleggen. ~~Er zal automatisch een joker automatisch worden toegepast bij het annuleren via~~ [~~inschrijven@anzegem.be~~](mailto:inschrijven@anzegem.be)~~, indien er geen jokers meer voorhanden zijn dan betaal ik een toeslag van 4 euro.~~ Er wordt een toeslag van 4 euro aangerekend. De wijziging kan je doormailen naar [inschrijven@anzegem.be](mailto:inschrijven@anzegem.be)