



ZAVENTEM

Huishoudelijk reglement

Vrijetijdsactiviteiten Zaventem

2026

Inhoud

1.	Algemene bepalingen.....	2
1.1.	Algemene informatie.....	2
1.2.	Contactgegevens organiserende diensten	2
2.	Inschrijvingsprocedure	3
2.1.	Registreren	3
2.2.	Inschrijven voor activiteiten	3
2.2.1.	Opening inschrijvingen	3
2.2.2.	Sluiting inschrijvingen.....	4
2.3.	Betalingsprocedure	4
2.3.1.	Tarieven	4
2.3.2.	Betalingsmogelijkheden	4
3.	Annuleringsprocedure.....	5
3.1.	Uitschrijven en annuleren	5
3.2.	Uitsluiting of toegang weigeren	5
4.	Deelnemersvoorwaarden en aandachtspunten.....	6
4.1.	Leeftijd en leeftijdsgroepen	6
4.2.	Verzekering.....	6
4.3.	Kostbaar en persoonlijk materiaal	6
4.4.	Gebruik van gebouwen, materialen en toestellen	6
4.5.	Hoffelijkheidsprincipe.....	7
4.6.	Openingsuren	7
4.7.	Inclusie.....	7
4.8.	Busvervoer en uitstappen	8
4.9.	Nederlands is de voertaal.....	8
4.10.	Zindelijkheid	8
4.11.	Kledij	8
4.12.	Eten en drinken	9
5.	Privacy - Ticketgang.....	10
6.	Vragen en opmerkingen	12

1. Algemene bepalingen

1.1. Algemene informatie

Dit huishoudelijk reglement is van toepassing op alle vrijetijds- en vakantieactiviteiten georganiseerd door de gemeente Zaventem. Het bevat alle rechten, plichten en afspraken die bijdragen aan een veilige, inclusieve en kwaliteitsvolle werking voor alle kinderen, jongeren en gezinnen. De organiserende diensten zijn de Sportdienst, Jeugddienst, Cultuurdienst, Bibliotheek, Dienst Vrije Tijd en CC De Factorij. Elk van deze diensten werkt volgens professionele normen en houdt rekening met diversiteit, veiligheid en toegankelijkheid.

Het reglement is van toepassing op alle vrijetijdsactiviteiten die georganiseerd worden door de gemeentelijke vrijetijdsdiensten.

Het reglement is van toepassing op iedere deelnemer en op iedere ouder/voogd voor deelname aan één van deze gemeentelijke initiatieven.

1.2. Contactgegevens organiserende diensten

Dienst	Adres	Mailadres	Telefoonnummer
Bibliotheek De Factorij	Willem Lambertstraat 12, 1930 Zaventem	bibliotheek@zaventem.be	02 307 72 82
CC De Factorij	Willem Lambertstraat 10, 1930 Zaventem	Info@ccdefactorij.be	02 307 72 71
Cultuurdienst	Diegemstraat 41, 1930 Zaventem	cultuur@zaventem.be	02 717 89 24 02 717 89 26
Jeugddienst	Diegemstraat 41, 1930 Zaventem	jeugd@zaventem.be	02 717 89 28 02 717 89 29
Sportdienst	Diegemstraat 41, 1930 Zaventem	sport@zaventem.be	02 717 89 20 02 717 89 21
Vrijetijdsdienst	Diegemstraat 41, 1930 Zaventem	vrijetijd@zaventem.be	

2. Inschrijvingsprocedure

2.1. Registreren

Deelnemers die wensen deel te nemen aan activiteiten van de vrijetijdsdienst dienen zich online in te schrijven via 'Ticketgang' (<https://zaventem.ticketgang.eu>). Een gezin dient eenmalig een gezinsaccount aan te maken en kan steeds via dit account inschrijvingen uitvoeren. Indien het voor de inschrijver niet mogelijk is om zelf een account aan te maken, kan dit ook samen aangemaakt worden bij de betrokken gemeentelijke diensten. Hiervoor wordt er een afspraak gemaakt met de betrokken vrijetijdsdienst.

- Bij het registreren is het de verantwoordelijkheid van de ouder/voogd om correcte en volledige informatie aan te geven. Contactgegevens zijn belangrijk voor onvoorziene omstandigheden of bij ziekte van de deelnemer. Daarnaast worden deze gegevens ook gebruikt voor het opmaken van eventuele mutualiteits- en fiscale attesten.
- Bij de registratie dient eveneens relevante medische informatie te worden meegedeeld. Deze informatie wordt uitsluitend gebruikt in geval van nood of ter voorbereiding van activiteiten.
- De ouder/voogd is verantwoordelijk voor het actueel houden van deze gegevens. Wijzigingen worden gemeld aan de betreffende dienst of aangepast door de ouder/voogd via het eigen Ticketgangaccount.
- Tijdens activiteit kan de organisatie foto's nemen. Foto's worden enkel genomen en verwerkt indien hiervoor bij de registratie expliciet toestemming werd gegeven. Deze toestemming kan op elk moment worden aangepast. Indien nodig kan tijdens de activiteit zelf bijkomende toestemming gevraagd worden aan de ouder/voogd.

2.2. Inschrijven voor activiteiten

Het is verplicht om vooraf in te schrijven voor activiteiten van de vrijetijdsdienst, tenzij anders vermeld. Deze inschrijvingen dienen bij voorkeur online te gebeuren via **Ticketgang** (<https://zaventem.ticketgang.eu>). Inschrijven kan ook op het kantoor van de betrokken diensten (op afspraak).

2.2.1. Opening inschrijvingen

Na het aflopen van een vakantie starten de inschrijvingen van de volgende vakantie. Dit zal steeds starten op de eerste werkdag na de vakantie om 8u00. Deze regel geldt voor alle gemeentelijke vakantiecampen.

Vakantie	Opening inschrijvingen
Krokusvakantie	Eerste werkdag na de kerstvakantie
Paasvakantie	Eerste werkdag na de krokusvakantie
Zomervakantie	Eerste werkdag na de paasvakantie

Herfstvakantie	Eerste werkdag na de zomervakantie
Kerstvakantie	Eerste werkdag na de herfstvakantie

2.2.2. Sluiting inschrijvingen

Voor de kleine vakanties (vakantie van maximaal 2 weken) sluiten de inschrijvingen 1 week op voorhand. Voor de zomervakantie sluiten de inschrijvingen 2 weken voor aanvang van de activiteit, uitzonderingen worden expliciet vermeld.

Vakantie	Sluiting inschrijvingen
Krokusvakantie	1 week voor de krokusvakantie
Paasvakantie	1 week voor de paasvakantie
Zomervakantie	2 weken voor de dag van de activiteit
Herfstvakantie	1 week voor de herfstvakantie
Kerstvakantie	1 week voor de kerstvakantie

2.3. Betalingsprocedure

2.3.1. Tarieven

Voor de tarieven van de vrijetijdsactiviteiten wordt er verwezen naar het Gemeentelijk Retributiereglement Vrijetijdsactiviteiten. Hier is eveneens meer informatie terug te vinden over het sociale tarief.

2.3.2. Betalingsmogelijkheden

- De betaling dient steeds online te gebeuren via Ticketgang. Deze betaling verloopt via een beveiligde website.
- Als de inschrijving op kantoor gebeurt, kan er enkel via bancontact worden betaald. Ook kan er voor de betaling op kantoor beroep gedaan worden op het 'Doe je mee-fonds'. Meer informatie over dit fonds is terug te vinden op onze website: <https://www.zaventem.be/doe-je-mee-fonds>
- De vermelde tarieven zijn steeds inclusief administratiekosten.
- De deelnemer is pas ingeschreven nadat de betaling voltooid is.

3. Annuleringsprocedure

3.1. Uitschrijven en annuleren

- De uitschrijving of annulering dient steeds via mail te gebeuren via de organiserende dienst van de activiteit.
- Bij ziekte wordt het inschrijvingsgeld terugbetaald voor de dagen waarop de deelnemer niet kon deelnemen, met aftrek van 10% administratiekosten per geannuleerde dag. Enkel de dagen vermeld op het doktersattest komen in aanmerking. Dit attest moet binnen twee weken na de activiteit worden bezorgd aan de organisatie.
- In geval van overmacht (overlijden naaste, enzovoort) wordt eveneens het volledige inschrijvingsgeld terugbetaald, afgezien van 10% administratiekosten per geannuleerde dag. Ook hier wordt een attest gevraagd.
- Indien je wenst uit te schrijven voor één van de activiteiten, dan kan dit tot twee weken voor de start van de activiteit. In dit geval wordt eveneens het volledig inschrijvingsgeld terugbetaald, afgezien van 10% administratiekosten per geannuleerde dag.
- In andere gevallen wordt het inschrijvingsgeld niet terugbetaald, toch dient men de organiserende dienst te verwittigen bij afwezigheid. Bij regelmatige afwezigheid, zonder verwittiging, kan de betrokken dienst een volgende inschrijving weigeren.

3.2. Uitsluiting of toegang weigeren

- Deelnemers met koorts of een (besmettelijke) ziekte mogen niet deelnemen aan de vrijetijdsactiviteiten. Als de deelnemer ziek wordt tijdens de activiteit zal de ouder/voogd gevraagd worden om het kind zo snel mogelijk op te halen.
- De gemeentelijke diensten kunnen (in samenspraak met het bestuur) deelnemers de toegang tot een vrijetijdsactiviteit weigeren, als blijkt dat de deelnemer herhaaldelijk de normale werking verstoort of een gevaar betekent voor het welzijn van de andere deelnemers en/of monitoren/begeleiders. Deze beslissing wordt pas genomen na overleg met de betrokken deelnemer en/of diens ouder/voogd.
- De deelnemer kan uitgesloten worden indien ouder/voogd de vrijetijdsactiviteiten of vakantiewerking verstoort door wangedrag.

4. Deelnemersvoorwaarden en aandachtspunten

4.1. Leeftijd en leeftijdsgroepen

De doelgroep en leeftijdscategorie wordt per activiteit afzonderlijk bepaald. Om zoveel mogelijk op maat van de leeftijdscategorieën te kunnen werken, wordt het geboortjaar gehanteerd als criterium waar mogelijk.

De deelnemers worden op voorhand ingedeeld in leeftijdsgroepen. Hierdoor kunnen broers, zussen en vriendjes gescheiden worden.

4.2. Verzekering

- Voor alle deelnemers en animatoren/monitoren wordt er een verzekering voor lichamelijke ongevallen en burgerlijke aansprakelijkheid afgesloten. De voorwaarden van de ongevallenpolis liggen ter inzage op de infodienst van het gemeentehuis. Bij lichamelijke ongevallen wordt de familie ingelicht en (indien nodig) een (spoed)arts geraadpleegd. De verzorgingskosten worden voorgeschieden door de betrokkene die, na tussenkomst van het ziekenfonds, de overblijvende kosten kan terugvorderen van de verzekering.
- Bij een ongeval, tijdens de activiteit, wordt het ongevallenformulier door de organisatie ingevuld en meegegeven aan de ouder/voogd. De ouder/voogd is verantwoordelijk voor het tijdig verder aanvullen en bezorgen van dit formulier aan de betrokken diensten.
- Indien een deelnemer schade toebrengt aan materiaal of infrastructuur, zijn de herstellings- of vervangingskosten ten laste van de ouder/voogd. Bij herhaaldelijke schade kan de deelnemer geweigerd worden voor het verder verloop van de activiteit en eventueel voor andere toekomstige activiteiten.

4.3. Kostbaar en persoonlijk materiaal

- Deelnemers brengen geen eigen speelgoed (bv: Pokémonkaarten, spelletjes), waardevolle voorwerpen (GSM, smartwatch,...) of geld mee.
- Een deelnemer kan uitzonderlijk een GSM meebrengen om de veiligheid van deze deelnemer te waarborgen indien deze ouderlijke toestemming heeft om alleen de weg af te leggen naar de vakantieactiviteit. Een GSM kan dus uitzonderlijk toegelaten worden, maar we tolereren geen gsm-gebruik door deelnemers tijdens de activiteiten.
- Het lokaal bestuur is niet verantwoordelijk voor verlies van, schade aan of diefstal van goederen.

4.4. Gebruik van gebouwen, materialen en toestellen

- De deelnemers mogen volgens gemaakte afspraken de gebouwen, terreinen, toestellen en materialen gebruiken voor hun activiteiten.

- Alle richtlijnen van de begeleiders, animatoren, monitoren en ander aangesteld personeel dienen te worden gevolgd.
- In geval van schade, dient de betrokkene steeds de hoofdverantwoordelijke op de hoogte te brengen.

4.5. Hoffelijkheidsprincipe

- Binnen onze werking hanteren wij het hoffelijkheidsprincipe. Van deelnemers, ouders/voogden en begeleiders wordt verwacht dat zij elkaar steeds met respect, beleefdheid en waardigheid behandelen. Grensoverschrijdend, respectloos of intimiderend gedrag wordt niet aanvaard. Indien er toch problemen zijn omtrent de naleving van dit principe, kan er contact opgenomen worden met de organisatie of de betrokken dienst. Bij een conflict met de organiserende dienst kan men terecht bij de ombudsdienst van de gemeente. Dit kan via ombudsdienst@zaventem.be
- Bij het brengen en ophalen van de deelnemers wordt er gevraagd om steeds rekening te houden met de verkeers- en veiligheidsregels alsook de regels die op dat moment geldig zijn in de samenleving.

4.6. Openingsuren

- Alle gemeentelijke vakantiekampen hebben dezelfde openingsuren, **7u30-17u30**. De vakantiekampen voorzien opvang vanaf 7u30 en avondopvang tot 17u30. De activiteiten zelf starten steeds om 9u en eindigen om 16u. In de ochtend kan er aangemeld worden tussen 7u30 en 9u, ophalen kan steeds tussen 16u en 17u30.
- Wanneer deelnemers 's ochtends te laat worden gebracht behoudt de organisatie het recht om de deelnemer die dag te weigeren.
- Indien deelnemers niet op het afgesproken tijdstip kunnen starten met de activiteit, of als ze eerder de activiteit moeten verlaten, dan dient de ouder/voogd dit op voorhand (ten laatste 15 minuten voor aanvang van de activiteit) te melden bij de verantwoordelijke van de activiteit/locatie.
- Het einduur moet strikt gerespecteerd worden, na 17u30 is de organiserende dienst niet meer verantwoordelijk voor de kinderen. Bij niet-naleven van deze uren volgt er een financiële sanctie. Deze financiële sanctie is € 5,00/15 minuten.
- Deelnemers die zelfstandig, te voet of met de fiets, naar de activiteit komen, hebben een schriftelijke toestemming nodig van de ouder/voogd. Dit kan door vooraf een schriftelijke toestemming te bezorgen aan de organiserende dienst.

4.7. Inclusie

Een aantal van onze activiteiten bieden een inclusiewerking aan, hierbij komen we tegemoet aan deelnemers die extra nood hebben aan ondersteuning. Afhankelijk van de activiteit is deze specifiek voor een inclusiedoelgroep of worden ze geïntegreerd in de reguliere werking.

- Deelname van personen met een lichte mentale beperking en/of fysieke beperking is mogelijk na voorafgaand contact met de betreffende dienst. Op deze manier kan de organiserende dienst samen met de ouder/voogd bekijken of de nodige ondersteuning haalbaar is.
- Tijdens het gesprek zal er een inclusiepaspoort worden opgesteld zodat de verantwoordelijke tijdens de activiteiten over de juiste info en middelen beschikt. Het inclusiepaspoort omvat zaken zoals wat de deelnemer leuk vindt, wat vermeden moet worden, wat de aandachtspunten zijn, ... Indien er geen intakegesprek plaatsvond en er dus geen info beschikbaar is voor de organiserende dienst kan de deelname geweigerd worden.
- Binnen de inclusiewerking wordt individueel opgevolgd hoe de deelname verloopt. Indien de organiserende dienst vaststelt dat de draagkracht ontoereikend is of dat de veiligheid niet langer voldoende kan worden gewaarborgd, kan de deelname te allen tijde worden stopgezet, in overleg met de betrokken dienst en de ouder/voogd.

4.8. Busvervoer en uitstappen

Tijdens de activiteiten is het mogelijk dat er (lokale) uitstappen gepland staan. Hiervan worden de deelnemers voor aanvang van de activiteit door de betrokken diensten op de hoogte gebracht. Voor deze uitstappen wordt er door de organiserende dienst, indien nodig, busvervoer voorzien.

4.9. Nederlands is de voertaal

Zaventem ligt in het Nederlandse taalgebied. Volgens de taalwet communiceren we daarom altijd in het Nederlands. Tijdens de gehele vakantiewerking wordt er enkel Nederlands gesproken. Ook de communicatie met de ouder/voogd (schriftelijke en mondeling) zal steeds in het Nederlands gebeuren.

4.10. Zindelijkheid

Deelnemers moeten zindelijk zijn bij aanvang van de activiteiten om te kunnen deelnemen. De deelnemers moeten zelfstandig naar het toilet kunnen gaan. Ongelukjes kunnen gebeuren, gelieve steeds reservekledij mee te geven. Reservekledij meegeven is verplicht bij kleuters.

Bij uitgeleende reservekledij van de organisatie dient u binnen de 7 dagen de tijd deze gewassen terug te bezorgen. Indien niet terug ontvangen kan er een extra kost in rekening gebracht worden.

4.11. Kledij

- De deelnemers zijn voorzien van kledij die aangepast is aan de activiteiten en weersomstandigheden van het ogenblik. Indien nodig, dient er reservekledij meegegeven te worden.
- De naam van de deelnemers staat genoteerd in de kledingstukken en rugzak. Zo kunnen deze, in geval van verlies, sneller worden teruggevonden.

- Verloren voorwerpen kunnen steeds worden opgevraagd bij de organiserende diensten. Na 1 maand worden de verloren voorwerpen eigendom van het lokaal bestuur. Na afloop kan de kledij worden gedoneerd aan een goed doel, zoals vzw De Zoekmand.

4.12. Eten en drinken

- Kraanwater is altijd beschikbaar.
- Er wordt geen drank of eten voorzien tijdens de gemeentelijke activiteiten. De deelnemers dienen hier zelf voor te zorgen.
 - Uitzondering: Tijdens de speelpleinwerking wordt er dagelijks 1 drankje per deelnemer voorzien. Dit is echter niet voldoende om de dag door te komen!
- Hou er rekening mee dat deelnemers tijdens sommige activiteiten extra fysieke inspanningen leveren (bv. sportactiviteiten, buitenspelen, ...). Daarom is het aangewezen om voldoende drank en extra eten of tussendoortjes mee te geven.

5. Privacy - Ticketgang

De persoonsgegevens voor de vrijetijdswerking van de gemeente worden verwerkt door Ticketgang BVBA en zijn onderworpen aan de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer (ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens), zoals gewijzigd door de wet van 11 december 1998 (tot omzetting van de richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van de natuurlijke personen in verband met de verwerking van de persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens).

Met betrekking tot deze personen worden de namen, voornamen, adressen, telefoon en individuele e-mail adressen in TicketGang opgeslagen samen met alle nodige informatie nuttig voor de goede werking van de inschrijvingen voor de sport-, jeugd- en cultuurwerking.

- Een deelnemer of gezin kan zich registreren door een account aan te maken. Met dit account kan u inschrijven op de activiteiten van de sport-, jeugd- en cultuurwerking en na betaling wordt de inschrijvingsbevestiging naar het opgegeven e-mailadres verzonden.
- Door in te loggen op uw account kunt u uw persoonlijke gegevens verifiëren en desgewenst aanpassen, online inschrijvingen bekijken en (fiscale) attesten bekomen.
- U hebt steeds een inzage- en correctierecht. Alle vragen of opmerkingen kunt u steeds bezorgen via mail aan info@ticketgang.be of schriftelijk op het adres, TicketGang BVBA, Bieststraat 87, 3191 Boortmeerbeek, België.
- Logfiles: TicketGang verzamelt ook informatie in logfiles. Teneinde te bepalen wat de populairste pagina's zijn, behoudt TicketGang een overzicht van de pagina's die haar cliënten bezoeken op de website van TicketGang. Deze gegevens worden gebruikt om de website van TicketGang te verbeteren.
- Cookies: Ticketgang maakt soms gebruik van zogenaamde 'cookies' om het gebruik van de site te vergemakkelijken. Cookies dienen vooral om de communicatie te vergemakkelijken en tijd te winnen. Een cookie helpt TicketGang bijvoorbeeld om, tussen twee bezoeken aan de website, uw keuze te memoriseren. U heeft ook de mogelijkheid uw browser zodanig te configureren dat hij u verwittigt telkens cookies worden aangemaakt of dat hij de aanmaak ervan verhindert.

Dit privacybeleid is te raadplegen op <https://www.ticketgang.com/privacy-beleid/>.

Overeenkomstig de **Algemene verordening Gegevensverwerking (AVG) of de General Data Protection Regulation (GDPR)** van 25 mei 2018 heeft u de volgende rechten:

- Recht tot inzage van je persoonsgegevens
- Recht tot verbetering van je persoonsgegevens
- Recht tot wissen van je persoonsgegevens, tenzij door de wet verplicht

De toestemming van de verwerking is soms verplicht om de service te kunnen verlenen. Alle informatie van de deelnemers zal uitsluitend door de organisatie gebruikt worden in functie van de vrijetijdsactiviteiten.

Wanneer de verplichte toestemming ingetrokken wordt, heeft dit tot gevolg dat de dienstverlening niet meer kan verstrekt worden. U heeft het recht om bezwaar te maken tegen elke verwerking van persoonsgegevens tenzij dit door de wetgeving verplicht is. Voor meer info, kan u zich wenden tot het mailadres vrijetijd@zaventem.be.

U heeft ten slotte het recht om klacht in te dienen tegen of over de verwerking van uw persoonsgegevens bij de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

6. Vragen en opmerkingen

Vragen en opmerkingen kunnen in eerste instantie worden besproken met de hoofdverantwoordelijke van de activiteit. De hoofdverantwoordelijke bekijkt dit, eventueel in overleg met de betrokken diensten, en verleent toelichting of onderneemt waar nodig de gepaste acties.

Indien er geen oplossing of consensus wordt bereikt, kunnen de deelnemer of de ouder/voogd de vraag of klacht schriftelijk overmaken aan de ombudsdienst van de gemeente. De ombudsdienst registreert en onderzoekt de melding en informeert de deelnemer of ouder/voogd nadien schriftelijk over de verdere opvolging.

De organiserende diensten staan steeds klaar om ouders en deelnemers verder te helpen, vragen te beantwoorden en toelichting te geven waar nodig. Opmerkingen en opbouwende feedback zijn steeds welkom en worden gezien als een waardevolle bijdrage om de werking verder te verbeteren.