



Huisreglement 't Knuffeltje

Beste ouders,

Wij danken u oprecht voor het vertrouwen dat u in ons stelt. Wij wensen uw kindje een optimale zorg en opvang te bieden, in een aangepaste omgeving en onder toezicht van enthousiaste medewerkers.

Onze kinderdagverblijven voorzien opvang voor kinderen van 0 tot 3 jaar.

't Knuffeltje 1 heeft een opvangcapaciteit van 15 kindjes.

't Knuffeltje 2 heeft een opvangcapaciteit van 18 kindjes.

1. Inleiding

1.1 Pedagogisch klimaat

Wij staan open voor alle kindjes **zonder enig onderscheid** te maken op grond van cultuur, nationaliteit, geslacht, geloof of levensovertuiging. De rechten van het kind worden uitdrukkelijk en zondermeer geëerbiedigd.

Wij streven naar het creëren van een **veilige, kindvriendelijke en huiselijke omgeving** en zorgen voor een opvoedkundige begeleiding als aanvulling op de opvoeding thuis. Om de kinderen zich thuis te laten voelen is het belangrijk dat we de gewoontes van thuis zo goed mogelijk weten zodat wij die kunnen opvolgen.

Wij maken gebruik van **D-care**, een computerprogramma dat elke dag een mailtje naar u verzend over het dagverloop van je kindje. Verder zorgen we ook voor een **belangrijke-gebeurtenissen-boekje**. Hierin kan u als ouder de belangrijkste mededelingen noteren zodat wij dit in de loop van de dag ter harte kunnen nemen. Ook kunnen wij via deze weg informatie meedelen naar u toe.

In het dagverloop zijn er zowel stimulerende activiteiten als ook vrije keuze van het kind. De omgeving is aangepast aan het **ontwikkelingsniveau van ieder kind**. Onder geen enkele omstandigheid wordt een kind alleen gelaten. Elk kind krijgt kansen om zich tot een zelfstandig persoon te ontwikkelen en wordt met alle respect benaderd.

Het juist informeren aan ouders over de werking van het kinderdagverblijf vinden wij zeer belangrijk. **Ouders hebben steeds toegang tot het kinderdagverblijf**. Omdat goede kinderopvang vertrekt vanuit een respectvolle samenwerking tussen ouders en de medewerkers is het zinvol dat bij het brengen en afhalen van het kind de nodige tijd voorzien wordt om gegevens uit te wisselen over het verloop van de dag.

Onze voorziening beschikt voor elk kind over een volledig ingevulde **inlichtingenfiche**. Deze fiche helpt ons rekening te houden met de eet-, slaap-, speel- en verzorgingsgewoonten, gedragskenmerken, bijzonderheden in de aanpak en de medische gegevens van het opgevangen kind.

Onze begeleidsters hebben al héél wat ervaring omtrent kinderopvang en leggen aan Kind & Gezin een diploma, een doktersattest en een getuigschrift van goed gedrag en zeden voor. Ook beschikt elke begeleidster over een attest van EHBO.

2. Algemene gegevens

2.1 Contactpersonen

Verantwoordelijke: Carry Steenssens
Potterstraat 38
9170 Sint- Pauwels

2.2 Bereikbaarheid

't Knuffeltje 1
Dorpstraat 7
9130 Kieldrecht
GSM: 0494/16.10.73
E-mail: tknuffeltje@hotmail.com

't Knuffeltje 2
Dorpstraat 11
9130 Kieldrecht
0489/12.57.85

Bij noodgevallen buiten de opvanguren kan u Carry Steenssens bereiken via haar privénummer : 0472/48.55.11

2.3 Openingsuren en -dagen

Maandag tot vrijdag : 7.00 - 18 .00

Wij vragen u als ouder het sluitingsuur te respecteren, in de eerste plaats in het belang van uw kindje(s). Vanzelfsprekend hebben wij alle begrip voor uitzonderlijke omstandigheden, waardoor u niet tijdig bij ons kan geraken. De verkeersellende of de weersomstandigheden zijn soms onvoorspelbaar. Indien dit voorvalt, gelieve ons te verwittigen. Wij noteren de uren wanneer je je kindje brengt en wanneer je terug met je kindje vertrekt.

Indien je kindje een hele dag naar het kinderdagverblijf komt, wordt er verwacht dat het kindje aanwezig is voor 9u30. Bij halve opvangdagen wordt er verwacht dat het kind gebracht/opgehaald wordt tussen 12 u en 13u. Dit is in het belang voor de rust van uw kind en de kinderen die reeds aanwezig zijn.

Ter informatie: Voor 7 u en na 18 u rekenen wij per begonnen kwartier een vergoeding aan van € 10. Dit om misbruik te voorkomen. Dit in alle omstandigheden.

2.4 Sluitingsdagen en vakantieregeling

De kinderopvang is gesloten op zaterdag, zondag en op officiële feestdagen. Verder houden wij 1 week zomersluiting (in de maand juli) en een wintersluiting (de kerst- en nieuwjaarsperiode) .

De exacte sluitingsdagen worden u telkens bij aanvang van het nieuwe kalenderjaar meegedeeld of bij inschrijving van uw kindje.

In uitzonderlijke of onvoorziene omstandigheden kunnen er nog sluitingsdagen ingelast worden.

Wegens omstandigheden (te weinig kindjes, ziekte personeel,...) kan het mogelijk zijn dat alle kindjes samen in 1 van de 2 kinderdagverblijven worden opgevangen.

2.5 Opvangplan

Omwille van praktische zaken vragen wij u uw vakantieperiode zo snel mogelijk te laten weten, bij voorkeur 2 maanden op voorhand. Bij een extra dagje vakantie vragen wij dit indien mogelijk een week op voorhand door te geven. Gelieve vakantiedagen of andere wijzigingen altijd door te geven via ons e-mailadres: tknuffeltje@hotmail.com, zo kunnen we het zeker niet vergeten.

Indien u het opvangplan wenst te wijzigen in meer, minder of andere opvangdagen vragen wij u dit mee te delen aan de verantwoordelijke via e-mail. Er wordt dan een nieuwe schriftelijke overeenkomst opgemaakt. Deze wijziging gaat van start de volgende maand of indien de ouders dit wensen op een latere datum.

De eindbeslissing om het opvangplan te wijzigen ligt altijd bij de verantwoordelijke van het kinderdagverblijf omwille van het aantal niet-ingevulde plaatsen, het behouden van minimum 2 volledige (of 3 halve) opvangdagen per week,...

3. Inschrijvingsprocedure

3.1 Inschrijving

Inschrijvingen gebeuren na afspraak.

In een **eerste gesprek** wordt er kennis gemaakt met de ouders en het kinderdagverblijf. Ook wordt het huishoudelijk reglement besproken. Daarna wordt er een opvangovereenkomst opgemaakt. De inschrijving is pas definitief wanneer de ouders de opvangovereenkomst ondertekenen en het inschrijvingsbedrag van € 150 betaald hebben. Deze bijdrage wordt de laatste maand dat uw kindje in ons kinderdagverblijf is terugbetaald. Bij niet nakomen van de gemaakte afspraken zijn de ouders het inschrijvingsgeld kwijt en wordt er 3 maanden opvang aangerekend, berekend op het aantal dagen dat uw kind ingeschreven is in het kinderdagverblijf.

Indien u uw inschrijving annuleert zonder geldige reden zal deze reserveringsbijdrage niet worden teruggegeven. Onder geldige redenen verstaan wij bijvoorbeeld een verhuis van de ouders of een sociale situatie.

In het **tweede gesprek** dat ongeveer een maand voor de eigenlijke opvang plaatsvindt, maken de ouders met het kinderdagverblijf een afspraak om de praktische kant in verband met de opvang te bespreken. Wij overlopen dan samen de inlichtingenfiche van het kind en bespreken wanneer het wendagje plaatsvindt.

Door juiste en concrete afspraken te maken, weten zowel de ouders als het kinderdagverblijf waar ze zich aan moeten houden en wat we van elkaar mogen verwachten. De praktische zaken die aan bod kunnen komen zijn specifieke gewoonten en rituelen. Bv: het slapen gaan, dagritme, eetgewoonten, gezondheid van het kind, allergieën, ...

3.2 Overzicht van documenten bij start opvang

➤ **Inlichtingenfiche**

Er wordt een inlichtingenfiche ingevuld met daarin alle informatieve gegevens omtrent de gewoontes van het kind, bereikbaarheid van de ouders, medische gegevens, ...

➤ **Huishoudelijk reglement**

De ouders ontvangen een huishoudelijk reglement met daarin een brief ter ondertekening voor akkoord.

➤ **Schriftelijke overeenkomst**

Contract dat getekend wordt door beide partijen alvorens de opvang start.

3.3 Klachtenbehandeling

Graag nodigen wij u uit om eventuele zaken waaromtrent u vragen heeft of waarmee u niet akkoord gaat in een zo vroeg mogelijk stadium aan te kaarten bij de verantwoordelijke of medewerkers. Met vragen, bemerkingen, voorstellen en/of klachten kan u ook steeds bij ons terecht. Wij doen al het mogelijke om in een goede verstandhouding met u te werken aan een **kwantitatieve kinderopvang**.

U kan uw klacht ook via de **klachtenkaart** (achteraan het reglement), via het emailprogramma, het schriftje of per mail (tknuffeltje@hotmail.com) formuleren. Elke klacht wordt op een efficiënte manier geregistreerd, behandeld en beantwoord volgens onze klachtenprocedure.

Voor klachten waarmee u desondanks niet bij ons zou terecht kunnen, kan u zich steeds richten tot **de klachtendienst van Kind & Gezin**.

Klachtendienst Kind & Gezin
Hallepoortlaan 27
1060 Brussel
Tel: 025/33.14.14
klachtendienst@kindengezin.be

3.4 Respect voor de privacy

In de opvang worden regelmatig foto's genomen en op sociale media geplaatst (Facebook Kinderdagverblijf 't Knuffeltje). Indien u hier bezwaar tegen heeft, kunt u dit schriftelijk aangeven zodat wij hiermee rekening kunnen houden.

De persoonlijke gegevens van ouders en kind worden enkel gebruikt in het kader van de kinderopvang. Deze gegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving. Onze organisatie verbindt zich ertoe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen.

4. Afspraken omtrent ziek kind

4.1 Opvang ziek kind

Zieke kindjes horen niet in de opvang, enerzijds staat hier het belang van het ziek kind voorop en anderzijds wordt ook rekening gehouden met het belang van de andere zieke kindjes.

Met een lichte verkoudheid of een niet ernstige ziekte kan uw kindje wel bij ons terecht. Wij houden toezicht op het verdere verloop van het ziekteproces. Wij gaan er echter wel vanuit dat de medicatie die de dokter voorschrijft zoveel mogelijk thuis wordt gegeven. Zonder doktersvoorschrift kunnen wij helaas geen enkele medicatie toedienen !

4.2 Uw kind kan tijdelijk uit de opvang geweigerd worden in volgende gevallen

- Uw ziek kind vraagt te veel aandacht en zorg, zodat de gezondheid en/of de veiligheid van de andere kinderen niet meer kan gegarandeerd worden. (bv. overprikkelijkheid, onophoudelijk huilen, ...)
- Uw kind is te ziek om deel te nemen aan de normale activiteiten in de kinderopvang.
- Uw kind heeft één of meerdere van deze symptomen:
 - **Diarree:** bloederige ontlasting of verandering van stoelgangpatroon met 3 waterige ontlastingen in de laatste 24 uur.
 - **Braken:** 2 of meer keer tijdens de laatste 24 uur, tenzij wordt vastgesteld dat het braken niet veroorzaakt wordt door een besmettelijke ziekte en geen gevaar voor uitdroging bestaat.
 - Bloedbraken
 - Ademhalingsmoeilijkheden of -nood
 - **Koorts:** Boven de 38,5° gepaard gaande met keelpijn, braken, diarree, oorpijn, prikkelbaarheid, verwardheid of rode uitslag.
 - Mondzweren met kwijlen tenzij een arts schriftelijk verklaard dat het niet besmettelijk is.
 - Zieke kinderen met **besmettingsgevaar** voor de andere kinderen (bv. windpokken, mazelen, ernstige diarree, ...)

Bij **windpokken** mag uw kind naar ons komen zodra de blaasjes droog zijn. Bij **mazelen** mag uw kind terugkomen als de dokter heeft vastgesteld dat hij/zij volledig hersteld is.

Breng ons **zo vlug mogelijk** op de hoogte indien uw kind in contact is geweest met een besmettelijke kinderziekte.

Wanneer wij uw kindje naar huis hebben gestuurd of vermeld hebben dat hij/zij ziek is, mag het kindjes **pas terugkomen** naar de crèche nadat de symptomen **verdwenen** zijn.

Bij **luizen** mag uw kind terugkomen naar de opvang als de luizen niet meer terugkeren na behandeling.

4.3 Uw kind wordt ziek tijdens de opvang

Indien uw kind in de loop van de dag koorts vertoont of één van bovenstaande symptomen dan zal u worden gecontacteerd. Wij vragen dan ook met aandrang uw kindje zo snel mogelijk te komen halen of af te laten halen. Vanaf 38,5° koorts geven wij een koortswerend middel mits toestemming van de ouders. Hiervoor nemen we wel altijd contact op met 1 van de ouders of personen die aangeduid zijn door de ouders op de inlichtingenfiche om toestemming te vragen.

4.4 Afspraken bij ongeval tijdens de opvang

Indien een ongeval zich voordoet in het kinderdagverblijf worden de ouders telefonisch op de hoogte gebracht met de bedoeling het kind zo snel mogelijk op te komen halen.

Indien de ouders niet te bereiken zijn, zal het kinderdagverblijf zelf een arts contacteren tegen de geldende honoraria. Deze kosten vallen ten laste van de ouders. In hoogdringende gevallen wordt beroep gedaan op de dienst 112. Deze kosten vallen ook ten laste van de ouders.

4.5 Verzekering

't Knuffeltje heeft een verzekering voor de burgerlijke aansprakelijkheid voor de kinderen en medewerkers, alsook een verzekering tegen lichamelijke ongevallen voor de opgevangen kinderen. Aangiften van schadegevallen of ongevallen gebeurt aan de verantwoordelijke of vervanger binnen de 24 uur na het gebeuren zodat wij de verzekeringsinstelling op de hoogte kunnen brengen.

Indien de ouders de verzekeringsdocumenten graag willen inkijken is dit zeker mogelijk, u kan hiervoor de verantwoordelijke contacteren.

5. Financieel

5.1 Tarief

Volledige dag: 26 euro

Halve dag : 18 euro

Deze bedragen zijn **fiscaal aftrekbaar**. Deze attesten worden per jaar opgemaakt.

Enkele afspraken:

Voor de betalingen werken we met een **vast maandbedrag**.

We nemen het aantal dagen per week en vermenigvuldigen die met de dagprijs. Dit bedrag vermenigvuldigen we met 45 weken (52 weken - 2 weken feest- en bruggedagen, - 2 weken verlof 't Knuffeltje, - 3 weken ziekte en vakantie).

Het totaalbedrag wordt gedeeld door 12 maanden, zo krijgt u een vast maandtarief.

Een voorbeeld:

3 dagen/week X 26€ = 78€/week

78€ X 45weken = 3510€/jaar

3510€ : 12maanden = 292.5€/maand

Dit bedrag wordt maandelijks betaald voor de 5de van de maand op het rekeningnummer: **BE98 6528 4984 7293**. Je betaalt telkens voor de volgende maand.

Wij hebben ook enkele plaatsen voor **variabele opvang**. Indien de ouders met shiften werken of een wekelijks uurrooster is dit ook mogelijk. We verwachten dan wel dat de opvangdagen een maand op voorhand worden doorgegeven via e-mail.

In dit geval wordt er geen vast maandbedrag maar de **dagprijs** gehanteerd en worden gereserveerde dagen altijd aangerekend.

Er wordt een **sanctionerende vergoeding** aangerekend indien u onderstaande zaken overtreedt. Dit wordt apart gefactureerd aan de ouders door de opvang.

- Wanneer u uw kind laattijdig afhaalt/brengt na/voor sluitingsuur wordt er per begonnen kwartier € 10 aangerekend.
- Bij wanbetalingen worden er incassokosten aangerekend.

We werken met een registratiesysteem dat de aanwezigheid en het heen-en-weergebeuren van uw kindje registreert. In dit verslag worden de aankomst en vertrektijdstippen vermeld, indien deze niet betwist worden binnen de 8 dagen worden deze als aanvaard beschouwd en worden deze tijden gehanteerd om het tarief voor de aanwezigheid te berekenen (dit vervangt het fysiek ondertekenen van de registraties).

5.2 Facturatie

Behalve het afgesproken tarief (zie schriftelijke overeenkomst) vindt u nog enkele mogelijke kosten op de maandelijks rekening:

- Mogelijke vergoeding voor te vroeg brengen/ te laat komen halen: 10 € per begonnen kwartier
- Extra kosten bij wanbetalingen
- Luiers van het kinderdagverblijf gebruiken na verwittiging dat de luiers op zijn: 0,5 € / stuk

5.3 Openstaande rekeningen

Bij het niet betalen van een rekening ontvangt u na een eerste verzoek tot betalen een aangetekende brief waarin u verzocht wordt om over te schrijven binnen de 7 dagen. Indien wij het verschuldigde bedrag niet ontvangen binnen die periode, zijn wij genoodzaakt uw kind te weigeren in de opvang tot deze rekening vereffend is.

5.4 Opzegmodaliteiten voor de ouders

Wanneer een overeenkomst voortijdig beëindigd wordt en u dit niet minstens 3 maanden op voorhand schriftelijk hebt meegedeeld aan de verantwoordelijke wordt er voor deze periode een schadevergoeding gevraagd en worden er 3 maanden opvang aangerekend, berekend volgens het aantal dagen dat je kindje ingeschreven is. De waarborg wordt dan ook niet teruggestort.

5.5 Opzegmodaliteiten voor de kinderopvang

Wij kunnen de opvang eenzijdig schorsen of beëindigen wanneer de ouders de bepalingen van het huishoudelijk reglement of de overeenkomst niet naleven en geen gevolg geven aan de mondelinge en schriftelijke verwittigingen van de opvang.

Een opzegging of schorsing wordt per brief meegedeeld met vermelding van reden en ingangsdatum. Kinderdagverblijf 't Knuffeltje dient een opzegtermijn van 30 dagen in acht te nemen.

5.6 Luiers

De luiers worden **door de ouders meegegeven**. Indien de laatste luiers in de bakjes liggen, zullen de ouders verwittigd worden nieuwe mee te brengen via e-mail. Indien de ouders de volgende opvangdag geen nieuwe luiers meebrengen en ze op zijn, zullen er luiers van het kinderdagverblijf gebruikt worden aan € 0,50 / stuk.

6. De eerste dag in 't Knuffeltje

6.1 Wenbeleid

Voor de meeste baby's betekent de stap naar het kinderdagverblijf de eerste echte scheiding van hun vertrouwde nestje bij mama en papa. Het is aangewezen om aan deze overgang de nodige zorg te besteden.

Om de definitieve overgang te verzachten, blijft je kind eerst enkele uurtjes bij ons. Wij raden aan op het **wendagje van ongeveer 9u tot 12u30** uw kindje te laten komen spelen. Zo kan uw kindje 't Knuffeltje, de andere kindjes en de begeleidsters leren kennen en omgekeerd.

Wij zijn ervan overtuigd dat **een zorgzame start** belangrijk is voor zowel de ouders als de kinderen. Bovendien is oog hebben voor stressregulering bij jonge kinderen één van de preventiemaatregelen ter voorkoming van wiegendood.

6.2 De eerste echte opvangdag

Wat brengen jullie mee naar de opvang ?

- Reservekleding
- Flesvoeding indien nodig: flesjes gevuld met water op hoeveelheid + poeder in dosseerdoosjes. Deze dienen ook voorzien te worden met de naam van je kindje.
- Medicatie, enkel met doktersvoorschrift
- Fopspeen en/of knuffel voorzien van de naam van je kind
- Koortswerend middel
- Luiers

Ieder kindje krijgt een **persoonlijk bakje** voor zijn/haar spullen. Hierbij moeten we wel vermelden dat 't Knuffeltje NIET verantwoordelijk is voor schade en/of verlies van persoonlijke spullen van de kindjes.

Bij het ontvangst op de eerste dag dat uw kindje naar 't Knuffeltje komt ontvangen wij graag van u zo veel mogelijk informatie. We nemen uitgebreid de tijd om uw kindje te leren kennen. Hij/zij zal nadien **de nodige verzorging en knuffels** van ons krijgen! Als het eerste dagje erop zit, krijgt u een verslag van hoe het dagje verlopen is van één van onze verzorgsters. Ook in de e-mail en het schriftje kan u lezen wanneer uw kind precies gegeten & geslapen heeft en enkele leuke anekdotes van de dag mogen ook zeker niet ontbreken.

Elke kind beschikt over **een eigen symbooltje**. Dit symbool wordt verder gebruikt om uw kind op een speelse manier voor te bereiden naar de kleuterschool. Zo kan het kind zijn/haar persoonlijk bakje herkennen adhv het symbool en zelf hun tutje of knuffel in het bakje leggen, hij/zij mag zijn symbooltje op de aanwezigheidsstrein kleven,

6.3 Aanwezigheidsregister

Dagelijks noteren wij de namen van de aanwezige kinderen in een aanwezigheidsregister. Hierdoor kunnen wij tegenover derden aantonen dat wij onze capaciteit respecteren en zijn alle begeleiders altijd op de hoogte van het aantal aanwezige kinderen, wat belangrijk is bij eventuele evacuatie.

7. Algemene afspraken

- **Afwezigheden** - voor om het even welke reden - worden steeds gemeld voor 08.30u.
- Van zodra u uw kind komt afhalen bent u zelf verantwoordelijk voor uw kind en de eventuele andere kinderen die u vergezellen of die u mee naar huis neemt.
- Wij weigeren een kind mee te geven aan andere personen dan de ouders of de vast aangeduide personen die door u in de inlichtingenfiche en de dag zelf mondeling of in het heen-en-weer schriftje zijn vermeld. Dit uit veiligheid voor uw kind.
- Indien uitzonderlijk iemand anders het kind komt afhalen, dient u dit vooral persoonlijk te melden. Ondanks het feit dat wij deze regel strikt stellen en opvolgen, kunnen wij niet aansprakelijk gesteld worden indien hierbij toch iets fout zou lopen.
- Wij verwachten dat uw kind zijn tutje en knuffel die regelmatig meegebracht worden, thuis gewassen worden. **Hygiëne** is belangrijk, zeker waar een groep kinderen samen opgevangen worden.
- De kledij willen we graag eenvoudig en praktisch houden. Dit vergemakkelijkt o.a. het aan- en uitkleden van het kindje. De kledij van de kindjes kan vuil worden in de crèche, gelieve hier dan ook rekening mee te houden. Bij goed weer gaan de kinderen wandelen of spelen ze in de tuin, daarom vragen wij aangepaste kledij naargelang het seizoen.
- Er moet ook **reservekledij** aanwezig zijn: een body, kousjes, t-shirt en een broekje. Voldoende broekjes voor de peuters bij de zindelijkheidstraining.
- Bij een verjaardag of afscheid wordt er liever geen cadeautje per kind gegeven. Indien U toch graag iets voorziet, kan u iets kleins kopen waar ze mee in de opvang kunnen spelen of een lekkernij die ze in 't Knuffeltje kunnen nuttigen.
- Er worden **geen knuffels** meer in de bedjes gelegd. Het mag wel meegebracht worden naar de crèche, maar ze mogen er niet mee gaan slapen. Dit zijn verplichte regels van Kind & Gezin.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor het verlies van juwelen, kledij of haarspeldjes.
- Alle berichten worden genoteerd in de e-mail, het schriftje, op een apart papier meegegeven en/of kenbaar gemaakt op onze facebook pagina.

- Gelieve de medicatie in de crèche te beperken tot 1x per dag. Er wordt ook geen aerosol meer gegeven door de crèche. We verwijzen hierbij naar Kind & Gezin, die van mening zijn dat aerosol niet thuishoort in een kinderdagverblijf.
- Indien uw kindje na 09.00u (ontbijt), 11.00u (middagmaal) of 15.00u(vieruurtje) komt, wordt er verondersteld dat hij/zij thuis al gegeten heeft. Dit om ook op schema te kunnen blijven met de andere kinderen.

Bij de inschrijving van het kind ontvangen de ouders een exemplaar van het huishoudelijk reglement en tekenen voor goedkeuring.

Wij hopen dat u na het lezen van dit huishoudelijk reglement ervan overtuigd bent dat wij in ons kinderdagverblijf het beste willen bieden aan uw kind.

Wij zijn ervan overtuigd dat we erin slagen om tot een nauwe samenwerking te komen.

Namens de verantwoordelijke,
Carry Steenssens

Bijlage: Klachtenkaart

Als u ontevreden bent over de dienstverlening van onze opvang, vragen we u om het probleem eerst met de betrokken persoon of met de verantwoordelijke te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand, dat door een gesprek rechtgezet kan worden.

Als dit gesprek geen oplossing biedt, kunt u uw klacht op deze klachtenkaart formuleren.

De voorziening verbindt zich ertoe om zo snel mogelijk een gepaste oplossing voor uw klacht te zoeken.

U bent:

Naam:

.....

Adres:

.....

.....

Telefoon of GSM-nummer

.....

E-mailadres

.....

Naam en geboortedatum van de betrokken kind(eren)

.....

.....

.....

Uiteenzetting van de klacht

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Deze pagina mag losgemaakt worden van het huishoudelijk reglement en terugbezorgd worden aan het kinderdagverblijf voor inschrijving.

Ondertekenen voor ontvangst en kennisneming Huishoudelijk Reglement

Ouder(s) vangeven onze handtekening als goedkeuring te voldoen aan alle afspraken die in het huishoudelijk reglement van oktober 2016 van kinderdagverblijf 't Knuffeltje staan.

Datum :

Naam en handtekening ouder(s)

Handtekening verantwoordelijke