



De Goudsbloem  
Koetsweg 13  
3010 Kessel-Lo  
0485 85 48 98  
[info@levana.be](mailto:info@levana.be)  
ond.nr : 0890 000 833

## Overeenkomst

Deze overeenkomst wordt gesloten tussen Levana VZW en de ouders voor opvang in De Goudsbloem.

	Ouder 1	Ouder 2
Voornaam		
Naam		
Adres		

Het kind,(voornaam en naam)

\_\_\_\_\_ geboren op \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /20\_\_ ,

zal worden opgevangen op volgende dagen (\*dagen omcirkelen):

maandag\* van \_\_\_\_ u tot \_\_\_\_ u  
dinsdag\* van \_\_\_\_ u tot \_\_\_\_ u  
woensdag\* van \_\_\_\_ u tot \_\_\_\_ u  
donderdag\* van \_\_\_\_ u tot \_\_\_\_ u  
vrijdag\* van \_\_\_\_ u tot \_\_\_\_ u

Datum aanvang° opvang: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /20\_\_ .

Datum laatste dag° opvang: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /20\_\_ (minstens 3 maand voordien melden per mail).

(OPGELET ! ° instapdata vallen na de schoolvakanties, uitstapdata zijn tot én met de schoolvakanties, dus net voor het begin van een schoolvakantie )

Opgemaakt in twee exemplaren te Kessel-lo op \_\_\_\_ / \_\_\_\_ /20\_\_ .

Ondergetekende verklaart zich akkoord met deze overeenkomst en het reglement .

Opmerkingen of bijzondere voorwaarden:

### **Ondertekening voor akkoord met overeenkomst en met bijgevoegd huishoudelijk reglement en klachtenprocedure :**

Naam en handtekening(en) ouder(s)      Naam en handtekening voor Levana vzw

# Toestemming voor beeldmateriaal

## Algemeen beeldmateriaal (niet gericht beeldmateriaal<sup>1</sup>)

In de opvang worden foto's en filmpjes van groepsactiviteiten gemaakt, al dan niet met ouders. Deze beelden kunnen publiek gemaakt worden in een album, op onze website of facebookgroep, of als sfeerbeeld in een nieuwsbrief.

## Portretten (gericht beeldmateriaal<sup>2</sup>)

Wij, ouders (wettelijke vertegenwoordigers) van \_\_\_\_\_  
verklaren dat de opvang beelden die ons kind portretteren:

- WEL/NIET mag ophangen in de ruimtes van de kinderopvanglocatie of als geschenk mag meegeven aan de ouders om aan ouders en bezoekers te tonen hoe het eraan toe gaat in de kinderopvang;
- WEL/NIET mag ophangen op de kast in de badkamer, boven het bedje, boven de kapstok als herkenningspunt voor kinderen en ouders;
- WEL/NIET mag delen met een gesloten facebookgroep waarvan de toegang beperkt is tot ouders en kinderbegeleiders om hen te informeren over de activiteiten en de werking van de kinderopvang;
- WEL/NIET mag plaatsen op een gesloten website waarvan de toegang beperkt is tot ouders en kinderbegeleiders om hen te informeren over de activiteiten en de werking van de kinderopvang;
- WEL/NIET mag plaatsen op de openbare website om de werking van de kinderopvang bekend te maken aan een ruimer publiek;
- WEL/NIET mag plaatsen in gedrukte publicaties zoals een nieuwsbrief of gemeentekrant om de werking van de kinderopvang bekend te maken aan een ruimer publiek;
- WEL/NIET mag gebruiken voor interne vorming van zijn medewerkers om de kwaliteit van de werking te verbeteren;
- WEL/NIET mag gebruiken in de media, bv. in een krantenartikel of een televisieuitzending om aspecten van de kinderopvang bekend te maken aan een ruimer publiek;
- WEL/NIET mogen gebruikt worden door stagelopende leerlingen voor schoolopdrachten.

## Bewaartijd

De opvang bewaart het beeldmateriaal 20 jaar.

## Algemene informatie

- \* Wat je als ouder vandaag beslist staat niet noodzakelijk vast voor de volledige opvangperiode. Je kan op elk moment je beslissing herzien.
- \* Je hebt het recht beeldmateriaal van jouw kind te laten verwijderen van alle door de opvang beheerde media, zonder opgave van de reden.
- \* Je hebt recht op informatie, toegang, verbetering en verzet.

Wil je je rechten uitoefenen of heb je nog vragen? Contacteer hiervoor de verantwoordelijke.

## Naam en handtekening van de ouders

### Datum

1

"Niet-gericht" beeldmateriaal zijn beelden die een algemene, spontane en niet geposeerde sfeeropname weergeven zonder daaruit één of enkele personen eruit te lichten. Een groepsfoto van een leefgroep tijdens een activiteit is hier een voorbeeld van.

2

Een "gericht" beeld slaat vooral op: een beeld van een individu; een beeld waarin één of enkele personen tijdens een groepsactiviteit worden uitgelicht; of wanneer voor een afbeelding geposeerd wordt.

# Huishoudelijk reglement van De Goudsbloem

## De organisator

De organisator van de kinderopvanglocatie is:

Levana vzw  
Ondernemingsnummer 890.000.833  
Koetsweg 13 3010 Kessel-lo  
info@levana.be

De kinderopvanglocatie:

De Goudsbloem  
Koetsweg 13, 3010 Kessel-lo  
Tel: 0485.85.48.98  
E-mail: info@levana.be  
Website: www.levana.be

Informatie over de specifieke **pedagogische visie** en het **beleid** van de Goudsbloem kan je vinden op de website.

## Inlichtingenfiche van het kind

De ouders verklaren de inlichtingenfiche correct en volledig in te vullen, en een update te doen bij wijzigingen of nieuwe relevante informatie. De inlichtingenfiche wordt online of op de tablet in de Goudsbloem ingevuld.

## Communicatie

Voor alle algemene en belangrijke meldingen, vragen en facturatie gebruiken we e-mail ([goudsbloem@levana.be](mailto:goudsbloem@levana.be)).

Voor meldingen en vragen tijdens de opvangdag kan je de medewerkers contacteren via ons gsm nummer (0485 48 98, je kan bellen, een sms of WhatsApp sturen)

We hebben ook een WhatsApp-oudergroepje (met enkel de ouders die op dat moment een kindje in de Goudsbloem hebben). Hier delen we soms foto's, liedjes, receptjes of delen de ouders met elkaar. Dit is geheel vrijblijvend.

## Afhalen en brengen

De Goudsbloem is open van 6u00 tot 17u00. De kindjes worden gebracht voor 9u00 en kunnen afgehaald worden tussen 15u00 en 17u00.

De kindjes worden ingeklokt bij aankomst en uitgeklokt als ze de opvang verlaten. Op het einde van elke opvangdag wordt er een mail verstuurd naar de ouders vanuit D-Care, ons registratiesysteem, met de aanwezigheid en kloktijden. Indien u niet akkoord gaat met de vermelde tijden, moet u ons dit ten laatste op de 5e dag van de volgende maand melden. Op deze manier vermijden we fouten in de facturatie.

Wanneer de kinderen worden afgehaald door andere personen dan vermeld in de inlichtingenfiche moet steeds op voorhand door de ouders aan de verzorgers gemeld worden wie het kind komt afhalen.

Parkeren kan voor onze oprit en garage maar niet bij de burens. Fietskarren, autostoeltjes en koetsen kunnen op eigen verantwoordelijkheid achtergelaten worden.

Indien u uw kind te laat ophaalt, rekenen we een extra kost aan. Vanaf 17u00 rekenen we € 1,00 per begonnen minuut.

### Sluitingsdagen

De sluitingsdagen van De Goudsbloem worden vermeld op [www.levana.be](http://www.levana.be)

### Ziekte, afwezigheden en respijtdagen

Indien je kindje niet naar de opvang kan komen omdat het ziek is moet dit gemeld worden ten laatste voor 8u 's morgens (via sms of WhatsApp op 0485 85 48 98). Na 8u rekenen wij een compensatie-dagvergoeding aan.

Wanneer een kindje ziek wordt tijdens de opvang worden de ouders zo snel mogelijk verwittigd. De verzorgsters zullen indien nodig de dokter vermeld op de inlichtingenfiche raadplegen. Dokterskosten bij ziekte zijn steeds ten laste van de ouders. Wij geven geen medicatie zonder toestemming van de ouders.

Wanneer je s 'morgens twijfelt of je kindje al dan niet ziek is, neem dan contact op voor het te brengen op 0484925972.

Wanneer je kindje ziek is, of gedurende de laatste 8 uren voorafgaand aan het brengen koortswerende middelen kreeg toegediend, is het noodzakelijk dit te melden aan de verzorgsters.

Indien je kindje in de 24 voorafgaand aan het brengen een inenting heeft gekregen, is het ook verplicht dit te melden aan de verzorgsters.

Indien u regelmatig belangrijke informatie achterhoudt in verband met de gezondheid van uw kind, kan dit leiden tot een ontbinding van het contract.

Wij vragen om de aanwezigheden voor de volgende maand steeds door te geven voor de 20ste van elke maand. Op deze manier kunnen wij ons optimaal organiseren en eventueel vrije plaatsen toewijzen aan gezinnen die hier om vragen.

De Goudsbloem werkt met respijtdagen. Het aantal respijtdagen is vastgelegd op 18 voor een voltijds opvangplan, of wordt berekend pro rata het opvangplan. Dit is het aantal dagen dat je kind afwezig kan zijn (ziekte, vakantie...) zonder dat er een compensatiebedrag wordt aangerekend.

Indien uw vraag om extra dagen afwezigheid ruim op tijd wordt doorgegeven en we erin slagen om de vrijgekomen plaats op te vullen, worden de respijtdagen niet afgetrokken. Dit wordt steeds bekeken op het moment van de aanvraag.

### Allergie

Wanneer het kind allergisch is aan bepaalde voedingsstoffen of medicatie dienen de ouders dit te melden. Indien mogelijk zullen de verzorgsters/verzorgers een aangepast dieet voorzien, zolang de allergie door een dokter is gestaafd. Indien het voor ons niet mogelijk is om een aangepast dieet te voorzien,

bijvoorbeeld omdat het dieet te strikt is, vragen wij om zelf aangepaste voeding mee te geven. Dit gebeurt steeds in overleg.

### Inschrijving en opzeg

De inschrijving is definitief na ondertekening van de overeenkomst.

De overeenkomst afgesloten met De Goudsbloem (Levana vzw) is bindend. Indien u toch afziet van de opvang gelieve dit dan schriftelijk mee te delen aan de verantwoordelijke. De opzegperiode bedraagt 3 maanden. De overeenkomst kan ook door de Goudsbloem worden opgezegd, bijvoorbeeld bij het herhaaldelijk niet naleven van het huishoudelijk reglement.

### Voorrangsregels

Broertjes en zusjes krijgen voorrang op een plek.

Daarnaast geven we voorrang aan:

- \* werkzoekenden;
- \* alleenstaanden;
- \* gezinnen met een laag gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen;
- \* pleegkinderen die kinderopvang nodig hebben.

### Wennen

Ouders mogen hun kindje voor de start van de opvang of na een lange afwezigheid eerst laten wennen, eventueel samen met de ouders. Er gelden geen restricties maar, maak hiervoor afspraken met een van de verzorgsters.

Deze wenperiode is zowel belangrijk voor het kind, de ouders, als de begeleiders en De Goudsbloem streeft er dan ook naar om deze momenten goed in te plannen en aan te passen aan de noden van de verschillende partijen.

### Betaling

Betaling van de facturen dient steeds te gebeuren binnen de tien dagen na ontvangst van de rekening. Regelmatig te laat betalen kan leiden tot ontbinden van de overeenkomst. De niet betaalde bedragen blijven wel verschuldigd.

### Verzekering

De Goudsbloem heeft een ongevallenverzekering voor de kinderen afgesloten, en een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor alle medewerkers.

### Foto's

Er worden regelmatig foto's en filmpjes gemaakt van de kindjes, waarvan een deel op de website of facebookpagina wordt geplaatst. U kan hiervoor toestemming geven, weigeren of speciëren op het toestemmingsformulier voor beeldmateriaal.

## Veiligheid en begeleiding bij eventuele verplaatsingen

Af en toe wordt er een wandeling gemaakt met kinderen. Er wordt steeds voldoende begeleiding voorzien en er wordt steeds een ehbo-set en een gsm meegenomen.

## Financiële aspecten en inkomensgerelateerde bijdragen

De goudsbloem werkt uitsluitend met inkomenstarief

### 1. Attest inkomenstarief kinderopvang

Alle ouders die gebruik willen maken van inkomensgerelateerde zelfstandige kinderopvang moeten beschikken over een geldig "attest inkomenstarief kinderopvang". Dit attest kan men aanvragen bij Kind en Gezin. Een "attest inkomenstarief kinderopvang" is beperkt geldig en dient tijdig vernieuwd te worden. Dit is erg belangrijk want indien een nieuw attest niet tijdig wordt aangevraagd zal men de maximumbijdrage aanrekenen.

### 2. Wijze van factureren en betalingen inzake de basisbijdrage

De gezinnen ontvangen een factuur met daarop de juiste basisbijdrage voor de opvang van de voorbije maand. Zij ontvangen maandelijks de factuur. Wie niet voor betaling via domiciliëring kiest, betaalt een maandelijks administratievergoeding van 8€ per maand.

### 3. Bijkomende bijdragen

Naast voornoemde basisbijdrage worden voor volgende specifieke opvangkosten bijkomende bijdragen aangerekend:

#### - Vergoeding luiers en onkosten wassen en afval

Voor de onkosten die wij maken voor de katoenen luiers rekenen wij een vaste onkostenvergoeding van 3€ per dag aan. Gezinnen waarvan de inkomensgerelateerde dagprijs minder dan 10€ bedraagt kunnen vragen om een tegemoetkoming van het solidariteitsfonds van Levana vzw in de onkostenvergoeding.

#### - Compensatievergoeding bij afwezigheid

Om de goede werking van onze opvang te kunnen garanderen zijn wij genoodzaakt bij afwezigheid 30€ compensatie te vragen voor dagen die buiten de toegestane afwezigheden, bepaald in het decreet, vallen, of die niet vooraf gemeld zijn. Het aantal **respijtdagen** in de Goudsbloem is 18 voor een voltijds opvangplan, of berekend pro rata het opvangplan.

#### - Overschrijden van de openingsuren

Uit respect voor de medewerkers vragen wij om de einduren van de Goudsbloem niet te overschrijden. Indien je toch te laat bent, zal er een extra bedrag aangerekend worden. Vanaf 17u05 rekenen we € 1,00 per begonnen minuut.

## - Halve dagen

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is het niet mogelijk je kind minder dan 5 uren te brengen.

## 4. Fiscaal attest

Jaarlijks ontvangen de gezinnen voor kinderen die in de loop van het vorig kalenderjaar in de opvangvoorziening werden opgevangen, een fiscaal attest met vermelding van de betaalde basisbijdrage. Eventueel bijkomende bedragen vermeld in punt 3 staan hierop niet vermeld. De attesten worden pas opgemaakt als alle opvangfacturen betaald zijn.

## Privacyverklaring

### Identiteit

Levana vzw heeft verschillende persoonsgegevens van het gezin en het kind nodig voor haar opvangactiviteiten.

### Doel van de verwerking van de persoonsgegevens

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

- \* de klantenadministratie;
- \* de facturatie;
- \* de naleving van de vergunningsvoorwaarden voor kinderopvang;
- \* de ontwikkeling van een beleid;
- \* de naleving van subsidievoorwaarden.

### Rechtsgrond

We verwerken jouw persoonsgegevens in het kader van artikel 24 van het decreet van 20 april 2012 houdende de organisatie van kinderopvang van baby's en peuters. Hierin staat welke gegevens we nodig hebben.

### Recht van het gezin

Je kan de gegevens van jou of je kind op elk moment inkijken, verbeteren, laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken.

Je kan een kopie van je persoonsgegevens vragen.

Als je verandert van opvang, kan je vragen om jouw gegevens door te geven aan een nieuwe kinderopvanglocatie.

Stuur daarvoor een e-mail naar [info@levana.be](mailto:info@levana.be).

### Bewaarperiode

Je gegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor de naleving van de toepasselijke regelgeving.

### Vertrouwelijkheid

We verbinden er ons toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. Deze verwerking gebeurt

conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 25 mei 2016. Dit geldt zowel voor de verwerking door onze opvang als door onze mogelijke onderaannemers die deze persoonsgegevens verwerken. Ook onze medewerkers zijn op de hoogte van de privacyregels.

### Overmaken aan derden

Als dit noodzakelijk is voor de hoger vermelde doelen, worden je persoonsgegevens doorgegeven aan Kind en Gezin of Zorginspectie.

### Verwerkingsregister

In ons verwerkingsregister vind je meer informatie over hoe wij je persoonsgegevens verwerken. Ook de wettelijke en andere grondslagen en de bewaartermijnen vind je daar.

### Meer weten

De privacyverplichtingen zijn opgelegd door Europa. Kind en Gezin is geen expert in deze regelgeving. Voor mee info kan je terecht bij de Privacycommissie ([www.privacycommission.be/nl](http://www.privacycommission.be/nl)).

---

### Opmerkingen en klachten

De Goudsbloem heeft een uitgewerkte procedure voor opmerkingen en klachten. Deze procedure is terug te vinden op de volgende pagina's van dit document.

U kan het document ook steeds opvragen bij de verantwoordelijke.





## **Klachtenprocedure** **Kinderdagverblijf** **De Goudsbloem**

We maken een onderscheid tussen opmerkingen en klachten.

### 1. Opmerkingen

Ouders kunnen altijd terecht bij een kindbegeleid(st)er of de verantwoordelijke als ze over iets in de werking ontevreden zijn. Dit kan zowel te maken hebben met de verzorging, de gezondheid, de veiligheid van hun kind als met het welbevinden van hun kind of van zichzelf. Als een ouder een opmerking uit, gaat de kindbegeleid(st)er of de verantwoordelijke in gesprek met de ouder om een juist beeld te krijgen van de opmerking. Afhankelijk van de situatie gaat er onmiddellijk een oplossing geboden worden aan de ouder of gaat er een afspraak gemaakt worden hoe er naar een oplossing zal gezocht worden. Er wordt hierin steeds gestreefd naar heldere communicatie. Als er een oplossing gevonden wordt, wordt er nagegaan bij de ouder of deze oplossing de tevredenheid van de ouder kan herstellen. Als een ouder een opmerking maakt tegen een kindbegeleid(st)er, dan wordt dit door de kindbegeleid(st)er altijd gecommuniceerd aan de verantwoordelijke. Deze zal opvolgen of de ouder een antwoord krijgt dat zijn/haar tevredenheid hersteld heeft.

### 2. Klacht

Als de communicatie rond een opmerking de ontevredenheid van een ouder niet heeft kunnen wegnemen, dan kan de ouder een klacht indienen. We gaan ervan uit dat elke ouder het recht heeft om een klacht in te dienen als ze ontevreden zijn over iets wat met de opvang van hun kind te maken heeft. De uiting van een klacht kan wijzen op een zwak punt in de werking en een correcte communicatie over een klacht en afhandeling van een klacht kan constructief bijdragen tot verbetering van de werking in ieders belang en voordeel.

#### Hoe een klacht indienen en bij wie?

Een klacht kan zowel mondeling, telefonisch via het nummer 0484 92 59 72 (verantwoordelijke), via mail [goudsbloem@levana.be](mailto:goudsbloem@levana.be) of via een schriftelijke klachtmelding (zie klachtenkaart in het huishoudelijk reglement of aan te vragen via [info@levana.be](mailto:info@levana.be)) ingediend worden. Als de ouders geen klachtenkaart invullen zal de verantwoordelijke de klachtenregistratie met de ouders doornemen en laten tekenen voor bevestiging. Dit om ervoor te zorgen dat de versie van de ouders correct wordt geregistreerd.

De klacht kan ingediend worden bij een kindbegeleid(st)er of bij de verantwoordelijke van de voorziening. Elke klacht die bij een kindbegeleid(st)er ingediend wordt, wordt door deze gecommuniceerd aan de verantwoordelijke.

In laatste instantie kan men zich richten tot Kind en Gezin. Een klacht indienen kan schriftelijk of mondeling.

- per brief naar Klachtendienst, Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel
- per e-mail naar [klachtendienst@kindengezin.be](mailto:klachtendienst@kindengezin.be)
- telefonisch op het nummer 02 533 14 14

- Of via de Kind en Gezin-Lijn  
De Kind en Gezin-Lijn kan je telefonisch of via e-mail bereiken. Heb je een dringende vraag, neem dan steeds telefonisch contact op. Minder dringende vragen kan je ook via e-mail stellen.  
Je kan terecht bij de Kind en Gezin-lijn op het nummer 078/150.100 (bereikbaar elke werkdag van 8u tot 20u).  
Via de site van Kind en Gezin kan je een mail sturen naar de Kind en Gezin-Lijn.

#### Procedure in geval van opmerking of klacht

- Opmerking  
Elke opmerking van een ouder wordt ernstig genomen. Er wordt samen gezocht naar een gepast oplossing en er wordt nagegaan of de oplossing de tevredenheid van de ouder hersteld heeft. Een opmerking van een ouder wordt geregistreerd op een opmerkingenblad dat in de 'klachtenmap' bewaard wordt. Bij elke opmerking wordt kort genoteerd hoe de tevredenheid van de ouder hersteld werd.  
Door het registreren van opmerkingen kunnen herhaaldelijk terugkerende opmerkingen vastgesteld worden als een aanwijzing op een structureel tekort of zwak punt. Dit kan mee opgenomen worden in de evaluatie en de bijsturing van de werking.
- Klacht:
  - Stap 1 ontvangst en registratie van de klacht  
Van elke klacht die ingediend wordt, wordt er door de verantwoordelijke een schriftelijke registratie gemaakt. Deze registratie wordt bewaard in de 'klachtenmap'. Elke registratie geeft een beschrijving van de klacht en het verdere verloop van de klachtenbehandeling met vermelding van data en genomen stappen.  
  
Maximaal binnen 24u na ontvangst van de klacht, wordt de ontvangst door de verantwoordelijke schriftelijk bevestigd aan de ouder. Bij deze ontvangstmelding wordt een voorstel voor een 1<sup>e</sup> afspraak gemaakt om in gesprek te gaan over de klacht. Er wordt een voorstel gedaan om dit gesprek binnen de 2 weken te plannen (verantwoordelijke met de ouder(s)).
  - Stap 2: onderzoek van de klacht en eventuele maatregelen  
Tijdens dit eerste gesprek wordt er vooral geluisterd naar de klacht van de ouder. De verantwoordelijke gaat na welke de mogelijke redenen zijn van de klacht, welke omstandigheden in de leefgroep kunnen geleid hebben tot de klacht, wat het verhaal is van de betrokken kindbegeleid(st)ers en welke oplossingen er kunnen gevonden worden om de tevredenheid van de ouder(s) te herstellen. De verantwoordelijke gaat samen met het team een plan van aanpak uitwerken. Maximaal 1 maand na het eerste gesprek wordt een 2<sup>e</sup> gesprek met de ouder(s) gepland waarin de mogelijke oplossingen besproken worden. In dit gesprek wordt gestreefd naar een overeenstemming tussen ouder en voorziening over de manier waarop de tevredenheid van de ouder kan hersteld worden.

- Stap 3: communicatie naar diegene die de klacht heeft ingediend  
Na het 2<sup>e</sup> gesprek wordt schriftelijk gecommuniceerd/bevestigd welke maatregelen er afgesproken werden om de tevredenheid van de ouder te herstellen.  
Uiterlijk een maand na dit 2<sup>e</sup> gesprek wordt een 3<sup>e</sup> gesprek gepland met de ouder om na te gaan of de geboden oplossing de tevredenheid van de ouder hersteld heeft.

Alle klachtenregistraties worden opgenomen in de evaluatie van de werking van de voorziening.



**Klachtenkaart  
Kinderdagverblijf  
De Goudsbloem**

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 Goudsbloem verbindt zich ertoe om binnen de 7 dagen de klacht te bespreken en binnen een termijn van 30 dagen alles te onderzoeken. Een klacht kan ook, indien u dat wenst, anoniem ingediend worden.

**U bent:**

Naam: .....

Adres: .....

Telefoon- en/of GSM-nummer: .....

E-mailadres: .....

**Naam en geboortedatum van de betrokken kind(eren)**

.....  
.....  
.....

**Uiteenzetting van de klacht**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Datum van ontvangst (in te vullen door de opvang):