Beleidsplan

Inhoud

Inleiding 3
BSO De Blauwe Rups 3
Onze BSO 3
Onze visie 4
Onze uitgangspunten 4
Bieden van een veilige basis 4
Stimuleren van persoonlijke competentie 4
Bevorderen van sociale competentie 5
Overdragen van normen en waarden 5
Even voorstellen 6
Wie zijn wij? 6
Dagindeling 6
Verlaten van de basisgroep/basisruimte 7
Extra dagdeleVerlaten van de basisgroep/basisruimten 7
Overdracht 8
Wennen van nieuwe kinderen 8
Kwaliteitszorg 8
Signaleren en doorverwijzen 8
Vroege signalering 8
Meldcode 9
Toezicht kwaliteit kinderopvang 9
Oudercommissie 10
Klachten 10
Personeelsbeleid 10
Mentorschap en het volgen van de ontwikkeling 10
Beroepskracht-kindratio BSO 11
Stage 11
Bijlage 1 12
Klachtenregeling 12

Inleiding

Dit is het pedagogisch beleidsplan van BSO De Blauwe Rups. In dit pedagogisch beleidsplan vertellen we graag meer over ons zelf, onze locatie en onze visie op opvang en opvoeding. Deze visie vormt de basis voor het dagelijks pedagogisch handelen in onze groep. Wij beschrijven hoe wij werken met de kinderen, hoe wij gebruik maken van onze ruimtes en hoe wij samenwerken met de ouders. Ook is er allerlei praktische informatie te vinden.

BSO De Blauwe Rups

Onze BSO

Op het terrein van korfbalvereniging KZDanaïden bevindt zich onze BSO De Blauwe Rups. We bieden opvang aan maximaal 30 kinderen in de leeftijd van 4 tot en met 12 jaar. Door onze kleinschaligheid en dat we zelf op de groep staan kunnen we ervoor zorgen dat ieder kind zich gezien en gehoord voelt. Ook vinden wij het belangrijk om de tijd te nemen voor de ouders en hun op een persoonlijke manier te vertellen over het verloop van de dag van hun kind, waardoor de lijntjes kort zijn en de informatie overdracht optimaal is.

De binnenruimte is heel ruim, zodat kinderen allerlei activiteiten kunnen doen. Zo kan er bijvoorbeeld vrij gespeeld worden met auto’s, met de dino’s, barbies, lego of met ons andere diversiteit aan speelgoed. Tegelijkertijd kunnen kinderen ook lekker aan de tafels werken met de diverse materialen om te knutselen en tekenen. Daarnaast is de ruimte heel geschikt voor het aanbieden van workshops. De workshops lopen uiteen van een knutselactiviteit tot een kookworkshop en van proefjes doen tot hout bewerken, ook vinden we het leuk om een boek voor te lezen. Als de kinderen behoefte hebben aan wat rust, is er een fijne chill hoek waar ze bijvoorbeeld lekker een Donald Duckje kunnen lezen of heerlijk kunnen luieren.

De buitenruimte is ook zeer ruim en goed omheind, zodat kinderen alle ruimte hebben om veilig verschillende sporten en spellen te kunnen doen. In beweging zijn is goed voor de ontwikkeling, zo blijven ze fit en werken ze aan hun motoriek. Ook is samen sporten en spelen goed voor de sociale ontwikkeling, ze leren bijvoorbeeld samen te werken en samen plezier te hebben. Door zelf mee te spelen en de spellen en het sporten te begeleiden, kunnen we de kinderen helpen in deze ontwikkeling. De kinderen zijn altijd vrij om zelf te kiezen wat ze willen doen. Zo kunnen ze ook zelf spelen met ons buitenspeelgoed, zoals de fietsjes, springtouwen, stoepkrijt, ballen enz.

Onze visie

Wij vinden het belangrijk dat kinderen zich thuis voelen bij ons op de BSO. Het bieden van gezelligheid, persoonlijke aandacht, een huiselijke sfeer en veiligheid is waar wij voor staan. Wij bieden de kinderen dan ook een veilige en ontspannen sfeer, waarin we de kinderen uitdagen om zich te ontwikkelen op hun eigen tempo en hun eigen manier. Samen spelen en samen delen zijn voor ons belangrijke begrippen zonder te vergeten dat kinderen ook wel eens even een momentje voor zichzelf nodig hebben.

Onze uitgangspunten

De kwaliteitseisen in de wet Kinderopvang zijn gebaseerd op de pedagogische basisdoelen van professor J.M.A. Riksen-Walraven:

- Bieden van een veilige basis
- Stimuleren van persoonlijke competentie
- Bevorderen van sociale competentie
- Overdragen van normen en waarden

Bieden van een veilige basis

We vinden het belangrijk dat kinderen zich thuis voelen op de BSO. Dit doen we door te zorgen voor een gezellige en sfeervolle locatie, waar kinderen zich prettig voelen en graag willen zijn. Hier ligt de nadruk op ontspanning, maar vooral ook het kennis laten maken met allerlei soorten van vrijetijdsbesteding (sporten, knutselen, koken, spelletjes spelen, samen spelen, zelfstandig spelen). Ook bieden wij de kinderen structuur en stellen grenzen, zodat kinderen zich veilig en geborgen voelen.

Stimuleren van persoonlijke competentie

We dagen kinderen spelenderwijs uit, zodat ze lichamelijke en verstandelijke vaardigheden leren. Ook taalvaardigheden en creatieve vaardigheden worden ontwikkeld door de verschillende activiteiten op onze BSO. Zo leren kinderen steeds zelfstandiger functioneren en ontwikkelen ze zich tot een zelfstandig persoon. Wij willen met onze activiteiten kinderen enthousiasmeren en spelenderwijs aan hun ontwikkeling laten werken. De belangrijkste aspecten hierbij zijn plezier maken en elkaar helpen.

Bevorderen van sociale competentie

Wij begeleiden kinderen in hun communicatie met anderen. Spelenderwijs krijgen kinderen sociale kennis en vaardigheden, zodat ze steeds zelfstandiger relaties met anderen kunnen opbouwen. Samen spelen en samen delen zijn hierbij erg belangrijk om de kinderen bewust te maken van het plezier wat het geeft om dingen samen te doen en dat delen met anderen je een goed gevoel geeft. Door als pedagogisch medewerkers mee te doen in de spellen en activiteiten en deze te begeleiden, hebben we een goed beeld van de dynamiek binnen de groep en kunnen we hierin ook bijsturen en de kinderen helpen. Als dit proces van het opbouwen van sociale relaties wat minder vlot verloopt, zullen wij extra ondersteuning bieden. Dit doen wij door bijvoorbeeld eerst in wat kleinere groepjes activiteiten te ondernemen en daarin het kind te helpen om op zijn eigen manier en op zijn eigen tempo relaties op te bouwen. Ook is het soms een goed idee om twee kinderen spelenderwijs aan elkaar voor te stellen zodat ze al een maatje hebben binnen de groep.

Overdragen van normen en waarden

Wij leren de kinderen dat het belangrijk is om respect te hebben voor jezelf en voor een ander. Dat het goed is om elkaar te helpen en dat samen spelen het plezier kan vergroten. Wij leren de kinderen hoe ze samen kunnen delen en hoe ze afspraken met elkaar kunnen maken om dit op een prettige manier te doen. Waar met elkaar gespeeld wordt, ontstaat ook weleens ruzie. Dit is helemaal niet erg, want hier kunnen de kinderen van leren. Wij willen de kinderen zoveel mogelijk zelf hun ruzie laten oplossen, waar nodig zullen wij hen hierin begeleiden. Wij laten de kinderen vertellen wat er gebeurd is, dit mogen ze om de beurt op een rustige manier vertellen zonder dat de ander er doorheen praat. Vervolgens geven we ruimte aan de emoties van de kinderen, we laten ze vertellen wat voor gevoel dit ze heeft gegeven. Hierna gebruiken we de creativiteit van de kinderen om tot een oplossing te komen, zodat beide kinderen er een goed gevoel aan overhouden.

Naast respect voor jezelf en een ander vinden wij het ook belangrijk dat je respect hebt voor je omgeving. We vertellen de kinderen dat het belangrijk is dat we netjes met materialen en speelgoed dat we gebruiken omgaan. Dit betekent niet dat er nooit iets stuk kan gaan, maar wel dat we er zorg voor dragen dat degene na ons er ook weer plezier van kan hebben. Dit houdt ook in dat we de kinderen leren dat we na het spelen alles weer opruimen, zodat het volgende kind de spullen weer netjes en uitnodigend aantreft. Onder onze omgeving verstaan wij ook het interieur en de natuur om ons heen. In de natuur kun je een hoop avonturen beleven, waar we in vakanties veel mee te maken krijgen. Hier leren wij de kinderen dan ook dat er allerlei leuks te vinden is in de natuur, maar dat je overal met respect en voorzichtigheid mee moet omgaan. De natuur is voor iedereen en daarom moeten we er zuinig op zijn.

Even voorstellen

Wie zijn wij?

Wij zijn Ferdy Nievaart en Ruben Soellaart en hebben beiden al flink wat jaren ervaring met het werken op een BSO. Dit doen we met heel veel plezier en enthousiasme. Ferdy heeft naast een HBO HRM en HBO Pedagogiek ook de MBO opleiding Pedagogisch werker. Ruben heeft zowel HBO ALO als MBO sport en bewegen. Wij zijn samen de uitdaging aan gegaan om zelf een BSO te beginnen. Onze ambitie is door middel van een kleinschalige BSO, met persoonlijke aandacht voor het kind en de ouders, verantwoorde kinderopvang te bieden. Een plek waar zowel de kinderen, de ouders, als wij graag komen en een prettige tijd beleven. Een huiselijke sfeer waar we samen plezier maken en het gezellig hebben. Door zelf actief deel te nemen aan de activiteiten of spellen kunnen wij de kinderen enthousiasmeren en ervoor zorgen dat de spellen op een prettige manier verlopen. Kinderen vinden het vaak erg leuk als de begeleiders mee doen en het zorgt voor een goede sfeer binnen de groep.

Dagindeling

Schooldag:

14.30-15.30: De kinderen worden van de verschillende scholen uit school gehaald en naar de locatie gebracht.

15.30-15.45: We gaan aan tafel om wat te eten en te drinken. Dit is ook het moment waarop we even met de kinderen de dag kunnen doornemen en waar er tijd is voor gezellige gesprekken. Wij vinden het belangrijk om even aan tafel te gaan, zowel om een rustmoment in te lassen na de drukke schooldag van de kinderen, als het bespreken van de dag en het bevorderen van gezellige tafelgesprekken. Ook laten we de kinderen zoveel mogelijk zelf smeren en dingen aan elkaar doorgeven om de zelfstandigheid en het samenwerken te bevorderen.

15.45-17.00: Er kan lekker gespeeld worden, binnen of buiten. Zowel meedoen aan een workshop, of een sportactiviteit, als zelf spelen is mogelijk.

17.00-17.10: Na het opruimen van een van de diverse activiteiten, gaan we nog even aan tafel en eten we met de kinderen wat fruit en drinken we wat.

17.10-18.30: Kinderen kunnen zelf bepalen waar ze mee willen spelen en dit is het moment waarop ouders binnenkomen om hun kinderen op te halen.

Vakantiedag:

08.30-10.00: De kinderen worden naar de BSO gebracht en kunnen lekker spelen met het speelgoed wat al op ze staat te wachten. Kleur- en tekenmateriaal liggen klaar en het speelgoed staat klaar voor gebruik.

10.00-10.15: We gaan aan tafel en eten een tussendoortje en drinken wat.

10.00-15.30: Op een vakantiedag hebben we vaak een uitje in de planning, afhankelijk van het weer en bijvoorbeeld de grootte van de groep wisselen deze uitjes. Zo kennen wij korte uitjes en activiteiten, zoals een uurtje naar de bowlingbaan of trampoline springen bij Trixs. Of een activiteit op de locatie, zoals bijvoorbeeld een ballonkunstenaar, de reptielenman, een goochelaar of iemand die een workshop komt geven. Bij een uitje dat langer duurt nemen we de lunch meestal mee om te picknicken met de kinderen. Je kunt hierbij denken aan een uitstapje naar een speeltuin, het bos, Naturalis, Linnaeushof en nog veel meer.

15.30-15.45: We gaan met de kinderen aan tafel om wat te eten en te drinken.

15.45-17.00: De kinderen kunnen vrij spelen of een rust momentje pakken.

17.00-17.10: Na het opruimen waar je mee gespeeld hebt, gaan we nog even aan tafel voor fruit en een glaasje water.

17.10-18.30: Kinderen kunnen zelf bepalen waar ze mee willen spelen en dit is het moment waarop ouders binnenkomen om hun kinderen op te halen.

Verlaten van de basisgroep/basisruimte

Aangezien wij maar 1 basisgroep hebben, verlaten de kinderen de basisgroep niet. Wel verlaten we regelmatig de basisruimte. Dit doen we bijvoorbeeld tijdens uitstapjes in de vakantie, zoals hierboven beschreven in de dagindeling van een vakantiedag. Ook gaan we tijdens een schooldag wel eens richting de speeltuin (bijvoorbeeld die aan het eind van de straat). In ons veiligheids- en gezondheidsbeleid staat meer informatie over de uitstapjes.

Extra dagdelen

Het is mogelijk om extra dagen of dagdelen bij ons af te nemen. Dit kunt u handig aanvragen via de mail. Wij zullen u dan zo spoedig mogelijk laten weten of dit mogelijk is. Als de bezetting van de groep dit toelaat, is het mogelijk om aan dit verzoek te voldoen. Voor de kosten van een extra dag of dagdeel verwijzen wij u graag door naar onze website (tarieven).

Overdracht

Tijdens het ophalen van uw kind bespreken we het verloop van de dag bij de overdracht, we vertellen bijvoorbeeld over de gedane activiteiten en leuke momenten die tijdens de middag zijn voorgevallen. Ook de kleine bijzonderheden (bijvoorbeeld een ruzietje, uw kind heeft slecht gegeten, uw kind leek erg moe) worden met de ouder besproken. Mochten er zaken zijn die niet handig zijn om tijdens het haalmoment te bespreken, zullen wij dit telefonisch met de ouder bespreken en waar nodig een afspraak inplannen, zodat er geen andere ouders of kinderen bij deze gesprekken aanwezig zijn. Op deze manier kunnen we alles goed en rustig bespreken.

Wennen van nieuwe kinderen

Kinderen kunnen wennen aan een nieuwe groep door eerst een paar uur te komen kijken op de BSO. Bij voorkeur gebeurt dit op de dagen dat het kind op de BSO opgevangen gaat worden, dan kunnen we ze ook gelijk voorstellen aan de kinderen waar ze op die dag mee kunnen spelen. De nieuwe kinderen op BSO De Blauwe Rups zullen in de eerste periode extra aandacht krijgen om er voor te zorgen dat ze zich snel thuis voelen. Denk hierbij aan het koppelen aan andere kinderen en bijvoorbeeld het laten zien van de mogelijkheden qua workshops, speelgoed en activiteiten. Ook is het contact tussen ouders, pedagogisch medewerkers en het kind erg belangrijk in de eerste periode op de BSO.

Kwaliteitszorg

Signaleren en doorverwijzen

Op grond van hun opleiding en ervaring heeft de pedagogisch medewerker een signalerende en doorverwijzende functie. Om deze signalerende en doorverwijzende functie goed te kunnen vervullen achten wij het van groot belang de communicatie tussen pedagogisch medewerkers en ouders zo optimaal mogelijk te laten zijn. Alleen op die manier kan de opvoeding op de BSO zo goed mogelijk aansluiten op die van de ouders. Tevens gaan wij ervan uit dat er alleen binnen een sfeer van openheid, eerlijkheid en gelijkwaardigheid goed gepraat kan worden over de ontwikkeling van de kinderen.

Vroege signalering

Als een kind zich in vergelijking tot zijn leeftijdgenoten anders gedraagt, dan valt zijn/haar gedrag op. Opvallend gedrag is niet per definitie problematisch gedrag, wel is duidelijk dat het kind zich niet prettig voelt, of achter blijft in zijn ontwikkeling of invloed heeft op het welbevinden van de andere kinderen in de groep.
Omdat de pedagogisch medewerkers de kinderen regelmatig zien, kunnen zij afwijkend en opvallend gedrag signaleren. Wij hebben een (vroeg) signaleringsfunctie. Door vroeg signalering kunnen problemen snel aangepakt en opgelost worden. Vroeg signalering houdt bij ons concreet in dat wij afwijkend gedrag signaleren. Wanneer we zorgen hebben om een kind, bespreken wij dit in eerste instantie met het team. Indien nodig wordt dit zo snel mogelijk met de ouders besproken. In overleg kan besloten worden om professionele hulp in te schakelen. Organisaties waar pedagogisch medewerkers en ouders terecht kunnen zijn:

- Huisarts
- GGD
- CJG
- Veilig Thuis

Vroeg signalering gaat hierbij voornamelijk over gedrag en cognitieve ontwikkelingsaspecten zoals:

- Taal of spraakachterstand
- Gedrag dat op negatieve wijze de groep beïnvloedt
- Gedrag dat lastig is voor pedagogisch medewerkers of andere kinderen
- Een kind dat nauwelijks contact maakt met de pedagogisch medewerkers of andere kinderen
- Een kind dat niet goed lijkt te horen etc.

Soms is het lastig het probleem met ouders te bespreken. In dergelijke situaties vragen wij advies aan een externe deskundige (zonder hierbij een naam van het kind te noemen), het gaat hier om een anoniem informeren.

Meldcode

Bij vermoedens van fysiek geweld, maar ook psychisch of seksueel geweld en verwaarlozing beroepen wij ons op de meldcode kindermishandeling van de Rijksoverheid. De 5 stappen in de meldcode helpen professionals vanaf het moment van signaleren tot aan het besluit over het al dan niet doen van een melding bij Veilig Thuis. De meldcode kunt u vinden op het volgende adres: https://www.augeo.nl/nl-nl/themas/meldcode/

Toezicht kwaliteit kinderopvang

Jaarlijks brengt de Inspectie Kinderopvang alle kinderopvang organisaties een onaangekondigd inspectiebezoek om te beoordelen of er aan de gestelde kwaliteitseisen uit de Wet Kinderopvang wordt voldaan. Het rapport dat volgt na het inspectiebezoek, is voor ouders terug te vinden op de website van het Landelijk Register Kinderopvang: www.landelijkregisterkinderopvang.nl

Ook publiceren wij het inspectierapport op onze website. In een nieuwsbrief informeren wij ouders wanneer wij een inspectiebezoek gehad hebben. De bevindingen en afspraken die zijn opgesteld tussen de BSO en de Toezichthouder van de GGD Kinderopvang, worden regelmatig besproken tijdens geplande werkoverleggen. Dit, zodat we altijd op de hoogte zijn en blijven van gemaakte afspraken die van belang zijn in het kader van de veiligheid, gezondheid en hygiëne.

Oudercommissie

Ouders zullen binnen BSO De Blauwe Rups vertegenwoordigd worden in een oudercommissie. De oudercommissie heeft als doel de belangen van de ouders te behartigen binnen het kader van de doelstellingen van BSO De Blauwe Rups. De oudercommissie heeft de bevoegdheid gevraagd en ongevraagd te adviseren m.b.t onderwerpen als kwaliteit van de opvang, openingstijden en prijs van de opvang.

Klachten

Hoe goed wij ook ons best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent. Uw kind is bij BSO De Blauwe Rups in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets misgaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de BSO. In bijlage 1 kun je onze klachtenregeling terug vinden.

Personeelsbeleid

Mentorschap en het volgen van de ontwikkeling

Op BSO De Blauwe Rups bieden we kinderopvang door gediplomeerde pedagogische medewerkers. Ieder kind op de BSO is gekoppeld aan een mentor. De mentor draagt extra zorg voor het kind en is het eerste aanspreekpunt voor de ouder en het kind. De mentor zorgt er voor dat het kind zich snel thuis voelt, verzorgt de eerste kennismaking van het kind en geeft de eerste rondleiding op de BSO. Ook investeert hij in een band met het kind, wat

bijdraagt aan een veilige omgeving voor het kind op de BSO. Dit zorgt ervoor dat de ontwikkeling van het kind ook goed gevolgd en in de gaten gehouden kan worden. Dagelijks wordt de ontwikkeling van de kinderen besproken en regelmatig uitgebreider in een BSO overleg.

De mentor is ook verantwoordelijk voor de informatie overdracht naar ouders. Dagelijks wordt de waargenomen ontwikkeling ook besproken met de ouders, tijdens het brengen en halen. Minimaal jaarlijks wordt de mogelijkheid geboden aan ouders om de ontwikkeling in een oudergesprek te bespreken. Uiteraard zijn alle pedagogisch medewerkers erg betrokken en in de praktijk ook altijd aanspreekbaar voor ouders. De medewerkers bespreken belangrijke zaken over de kinderen altijd met elkaar en doordat we een kleinschalige BSO zijn, wordt ieder kind gezien. Tijdens de intake wordt kenbaar gemaakt wie de mentor van het kind is.

Beroepskracht-kindratio BSO

De beroepskracht-kindratio BSO is de verhouding tussen het aantal beroepskrachten en het aantal kinderen in de groep, ook bekend als BKR of leidster-kind ratio. Voor onze BSO met een leeftijdsopbouw geldt 1 pedagogisch medewerker op 11 kinderen en boven de 11 twee pedagogisch medewerkers, boven de 22 drie pedagogisch medewerkers tot een maximum van 30 kinderen.

De kinderopvang mag volgens de drie-uursregeling 3 uur per dag afwijken van de BKR. Dat betekent dat er in deze periode minder pedagogisch medewerkers ingezet mogen worden dan volgens de beroepskracht-kindratio verplicht is. Deze drie-uursregeling wordt vaak gebruikt aan de randen van de dag (zoals 1 uurtje na opening en 1 uurtje voor sluiting) en tijdens de lunchpauze. Dit geldt voor onze BSO alleen op vakantiedagen, maar wij streven ernaar om zo min mogelijk van deze regeling gebruik te maken.

Stage/Vrijwilligers

Op BSO De Blauwe Rups is er ruimte voor stagiaires om het vak van Pedagogisch medewerker te leren en zich verder te ontwikkelen. Zij zullen begeleid worden op de groep in hun handelen door de medewerkers van BSO De Blauwe Rups. Stagiaires krijgen de ruimte om opdrachten en activiteiten uit te voeren op de groep, mits dit passend is binnen ons pedagogisch beleid. Verder zullen zij onder begeleiding van onze medewerkers dezelfde taken en activiteiten uitvoeren die altijd al op de groep plaatsvinden. Meer informatie kun je vinden in ons BPV-beleid.

Vrijwilligers kunnen ook onder de begeleiding van een pedagogisch medewerker taken uitvoeren op de BSO, zoals met de kinderen meespelen, voorlezen aan een groepje

kinderen, helpen bij het eten en drinken, helpen met het maken van een werkje. Zij zullen in hun handelen begeleid worden door de ervaren pedagogisch medewerkers van BSO De Blauwe Rups.

Ophalen kinderen uit school

De persoon die de kinderen haalt is bekend is bij de kinderen en is herkenbaar door bijvoorbeeld een hesje, als begeleider van de kinderopvang. De persoon die de kinderen haalt, heeft een lijst met actuele namen van de kinderen die opgehaald moeten worden en controleert of alle kinderen aanwezig zijn.

Maak gebruik van vaste, bekende routes. Neem de gevaarlijke situaties met elkaar door en neem waar mogelijk passende maatregelen. Als iemand voor het eerst de kinderen ophaalt dient diegene de route eerst zelf te verkennen. In het geval van een calamiteit moet de begeleider de mogelijkheid hebben (telefonisch) assistentie te vragen bij de locatie. Zorg altijd voor een opgeladen mobiel met voldoende belminuten. Zorg voor een basisuitrusting EHBO-materiaal.

Bijlage 1

Klachtenregeling

Hoe goed wij ook ons best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent. Uw kind is bij BSO De Blauwe Rups in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets mis gaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de kinderopvang. Wij vragen u, als u ontevreden bent over een bepaalde gang van zaken binnen onze BSO, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als u de klacht met uw mentor bespreekt. Misschien kan het gesprek de klacht meteen wegnemen, of is het bijvoorbeeld nodig afspraken te maken. Als er toch wat meer onderzoek nodig is naar aanleiding van uw klacht, zullen we dit intern bespreken en hier zo snel mogelijk bij u op terug komen.

Heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht extern indienen, dan kunt u zich wenden tot de externe klachtencommissie:

Geschillencommissie Kinderopvang

Postbus 90600 2509 LP, Den Haag

070-3105310

Ook kunt u dit via de website doen: www.degeschillencommissie.nl