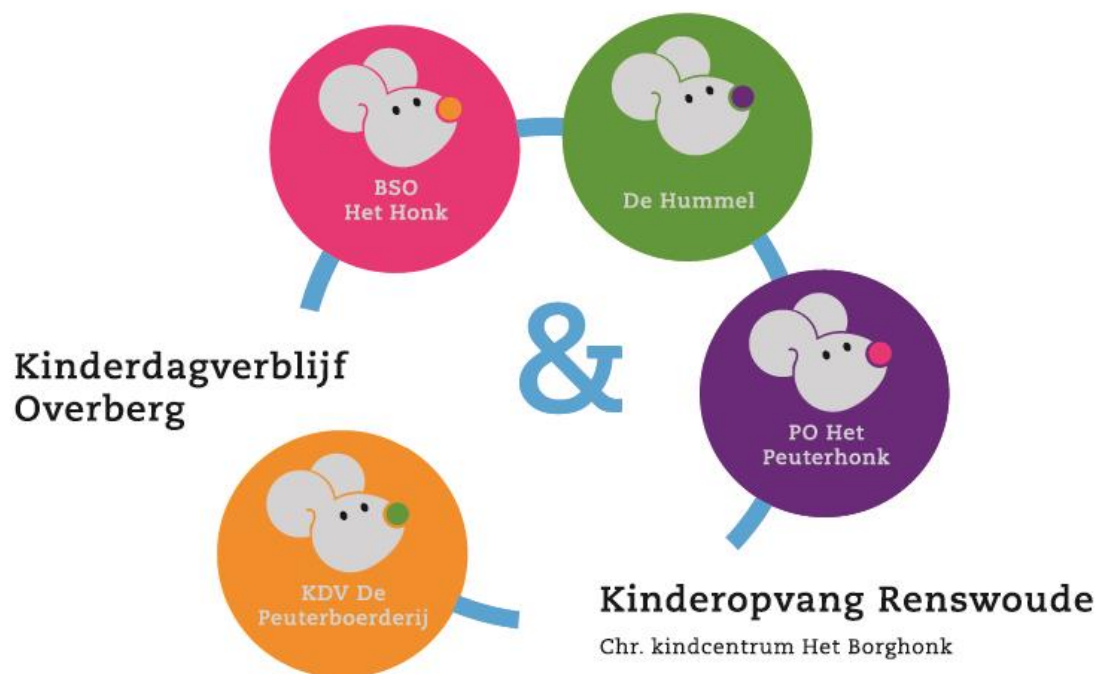


# PEDAGOGISCH WERKPLAN

BUITENSCHOOLSE OPVANG | BSO | HET HONK



Gea Veldhuizen

HOKHORST 4, RENSWOUDE (0343482012) | WWW.HETBORGHONK.NL

## Inhoudsopgave

Voorwoord .....	2
1. Algemeen .....	3
2. Visie .....	4
2.1 Identiteit .....	4
2.2 Contact met ouders/verzorgers .....	4
2.4 Groepsgrootte en verdeling .....	4
2.5 Open deuren beleid .....	5
2.7 Samenwerking met scholen .....	5
3. Uitvoering pedagogisch werkplan .....	7
3.1 Het bieden van emotionele veiligheid .....	7
3.2 Het ontwikkelen van persoonlijke competentie .....	8
3.3 Het ontwikkelen van sociale competentie .....	9
3.4 Gelegenheid tot het eigen maken van waarden en normen .....	10
4. Werkwijze .....	11
4.1 Dag aanbod .....	11
4.2 Extra opvang, ruilen van dag en inhalen bij ziekte .....	12
4.3 Wanneer .....	12
4.4 Personeel, groepshulpen en stagiaires .....	12
4.5 Coaching personeel .....	13
4.6 Inzet pedagogisch werkers en drie uren regeling .....	13
4.7 Vierogen principe en achterwacht regeling .....	14
4.8 Achterwacht regeling bij calamiteiten .....	15
4.9 Inzicht in de ontwikkeling van het kind .....	15
4.10 Signaleren en doorverwijzing .....	15
5. Interne en externe klachtenregeling .....	17

## Voorwoord

Buitenschoolse opvang (BSO) "Het Honk" is gevestigd onder de overkoepeling van Christelijk kind centrum Het Borghonk. Bij Het Borghonk worden meerdere soorten kinderopvang aangeboden, waaronder ook de BSO. Het Borghonk is een nevenvestiging van KDV De Peuterboerderij. Wij maken gebruik van het pedagogisch beleid van Radius Nederland. In ons pedagogisch werkplan staan de uitgangspunten en de achtergronden van ons pedagogisch handelen beschreven. Het gaat, net als het beleid van Radius Nederland, uit van vier pijlers, te weten: een respectvolle, ruimtelijke, individuele en positieve benadering. Deze vier pijlers sluiten aan op de pedagogische opvoedingsdoelen die in de Wet Kinderopvang en de bijbehorende beleidsregels kwaliteit gesteld worden, te weten het aanbieden van een gevoel van emotionele veiligheid, gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke en sociale competenties en de kans om zich waarden en normen eigen te maken. In de volgende hoofdstukken van het pedagogisch werkplan worden bovengenoemde zaken nader uiteengezet.

Dit pedagogisch werkplan geeft nader inzicht in de wijze waarop wij met de pijlers en de opvoedingsdoelen om gaan. Hierbij is het toetsingskader van de GGD op het gebied van pedagogisch handelen als leidraad gebruikt.

Het werkplan is voor pedagogisch werkers een leidraad voor hun handelen. Zij brengen de visie en doelstellingen dagelijks in de praktijk met de kinderen. Tijdens teamvergaderingen en groepsvergaderingen zal regelmatig een onderdeel van het pedagogisch werkplan besproken worden. Op deze wijze is ons pedagogisch werkplan een stabiele basis. Daarnaast informeert het werkplan ouders en gemeentelijke instanties, zoals de GGD, over de werkwijze en invulling van de opvang.

Wij werken samen met Christelijke basisscholen en hebben daarmee een Christelijke identiteit. Wij streven ernaar om kinderopvang aan te bieden dat in het verlengde ligt van de opvoeding en identiteit van gezin, school en kerk. Wij werken vanuit een Christelijke levensvisie en proberen de waarden en normen vanuit deze visie vorm te geven in ons beleid. Daarnaast wordt er aangegeven hoe de werkwijze, de maximale omvang en de leeftijdsopbouw van de stamgroepen in onze vestiging is. In het dag aanbod wordt ook aangegeven welke (spel)activiteiten er verricht kunnen worden. Ook dit zijn elementen die beschreven dienen te worden vanuit de Wet kinderopvang en de bijbehorende beleidsregels kwaliteit en worden getoetst door de GGD. Het Honk werkt volgens het Gezondheidsmanagement en Veiligheidsmanagementsysteem volgens de landelijke normen van de GGD.

In dit werkplan wordt er vaak gesproken over een ouder/ouders. U kunt hiervoor in de plaats ook een verzorger/verzorgers lezen.

Kinderdagverblijf "De Peuterboerderij" en kind centrum "Het Borghonk"

Gea Veldhuizen

## 1. Algemeen

Het Honk is een buiten schoolse opvang voor kinderen van 4 tot 12 jaar met een registratie tot maximaal 80 kinderen. Wij bieden opvang voor en na school, maar ook tijdens vakanties.

De locatie van het kind centrum, waar ook Het Honk bij hoort, is gevestigd aan de Hokhorst in Renswoude. Hier bieden wij meerdere opvangsoorten aan. Zo bieden wij ook dagopvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar en peuteropvang voor peuters van ongeveer twee jaar en drie maanden tot vier jaar aan.

In april 2018 zijn wij gestart in een nieuw gebouw. Hiervoor werkten wij in units. Het kind centrum heeft een ruime entree, een opslagruimte en diverse toiletten voor de kinderen. De groepen zijn veilig ingericht en bestaan uit vijf grote overzichtelijke ruimtes. Het geeft een huiselijke en prettige sfeer en het is kindvriendelijk met veel licht. Het speelterrein van Het Borghonk is volledig afgezet met hekken en voorzien van verschillende speeltoestellen en een zandbak, toch zullen de kinderen van de buitenschoolse opvang ook gebruik maken van het speelplein van de naastgelegen school of de atletiekbaan voor Het Borghonk. Het verlaten van BSO Het Honk gebeurt altijd onder begeleiding van pedagogisch werkers of van de ouders. Soms gaan leidsters met de kinderen naar de speeltuinen in de buurt, dit alleen met de toestemming van ouders. Ouders laten wij tekenen voor uitjes die per auto of bus plaatsvinden.

Naast het vrij spelen in de binnen- en buitenruimte bieden wij kinderen ook verschillende activiteiten in de vorm van themaweken en workshops, waarbij gedacht kan worden aan sport, spel en dansen. De thema weken proberen wij zo te variëren dat de interesses van de verschillende kinderen en de verschillende leeftijden aan bod komen.

De buiten schoolse opvang en de peuteropvang delen samen een ruimte in het kind centrum. Voor beide groepen is er genoeg speelmateriaal aanwezig dat aansluit op de leeftijd, het niveau en de interesse van de kinderen.

### *Informatie over de opvang*

Op onze website [www.hetborghonk.nl](http://www.hetborghonk.nl) vermelden wij onze algemene voorwaarden. De huisregels zijn hier tevens te lezen. Hierin staan zaken betreffende inschrijving, betaling en opzegging, openingstijden, contact met ouders, extra dagdelen, voeding, wat ouders zelf meenemen, verjaardagen, ziekte of verhindering, vakanties, oudercommissie en klachtenregeling. Ook geeft het aan waar ouders voor vragen terecht kunnen. Daarnaast kunnen belangstellende ouders een afspraak met ons maken voor een rondleiding en benodigde informatie.

Wij hanteren algemene protocollen en dit pedagogisch werkplan waarin onze visie en werkwijze verwoord staan. Dit pedagogisch werkplan is in een goed hanteerbaar werkplan verwoord vanuit het pedagogisch beleidsplan van Radius Nederland. De protocollen zijn ter inzage en het pedagogisch werkplan is te vinden op de website.

## 2. Visie

### 2.1 Identiteit

Kind centrum Het Borghonk is Christelijk. In de praktijk betekent dit dat onze kijk op kinderen en kinderopvang geïnspireerd wordt door wat er in de Bijbel staat over hoe we met elkaar en onze omgeving omgaan. Het Borghonk wil graag een veilige en zorgzame omgeving bieden waar kinderen kunnen spelen, leren en ontdekken. Er worden Christelijke normen en waarden meegegeven aan kinderen, zoals liefde en respect voor elkaar, het helpen van elkaar, vriendelijkheid, vergeven, eerlijk en geduldig zijn, maar ook zelfbeheersing.

### 2.2 Contact met ouders/verzorgers

De ouders zijn de belangrijkste personen voor het opgroeiende kind. Wij vinden intensief contact met ouders erg belangrijk. Wij hebben op verschillende manieren contact met ouders, zowel mondeling als schriftelijk. Tijdens het ophalen van de kinderen hebben pedagogisch werkers en ouders mondelingen overdrachten. Er wordt gesproken over de thuissituatie en de situatie bij de opvang. De situaties worden met elkaar vergeleken en zoveel als kan op elkaar afgestemd. Wij proberen zoveel als mogelijk rekening te houden met de opvoeding van ouders.

Wij werken met een ouderportaal. Ouders kunnen inloggen met een ouderlogin. Hierop kunnen zij gegevens wijzigen en facturen inzien. Aan het eind van een vakantiedag kunnen zij een schriftelijke overdracht lezen. In deze overdrachten kunnen ouders lezen wat hun kind die dag gedaan heeft. In het ouderportaal kunnen ouders ook zien wie de mentor van hun kind is. Wij vragen ouders om met hun kind te bespreken wie hun mentor is.

De ouders zijn de belangrijkste personen voor het opgroeiende kind. Wij vinden intensief contact met ouders erg belangrijk. In dit plan staat beschreven hoe Het Borghonk ouders informeert en betreft bij de opvang van hun kind. Het werkplan is op de website te vinden. Ook hebben wij een oudercommissie. Wij verwelkomen hierin nieuwe ouders hartelijk. Het heeft veel toegevoegde waarde wanneer ouders meedenken in ons beleid en plannen.

### 2.4 Groepsgrootte en verdeling

Bij Het Honk kunnen maximaal 80 kinderen van 4 tot 12 jaar per dag komen. Dit is verdeeld over maximaal vier groepen. Per 10 á 12 kinderen is er 1 pedagogisch werker aanwezig. De groepsgrootte en het aantal pedagogisch werkers zijn afhankelijk van de beroepskracht kind ratio (BKR).

- Op Honk 1 is er ruimte voor maximaal 20 kinderen in de leeftijdscategorie van ongeveer 4 tot 7 jaar.
- Op Honk 2 is er ruimte voor maximaal 20-22 kinderen in de leeftijdscategorie van ongeveer 6 tot 8 jaar.
- Op Honk 3 is er ruimte voor maximaal 22 kinderen in de leeftijdscategorie van ongeveer 7 tot 12 jaar.
- Op Honk 4 is er ruimte voor maximaal 20 kinderen in de leeftijdscategorie van ongeveer 4 tot 6 jaar.

De indeling van de groepen is niet alleen afhankelijk van leeftijd (vandaar dat de leeftijdscategorieën elkaar overlappen). Er wordt rekening gehouden met de ontwikkeling van een kind en vriendschappen tussen kinderen en broertjes en zusjes. Het kan daarom bijvoorbeeld voorkomen dat één van de kinderen die 6 jaar wordt naar Honk 2 gaat en een ander kind dat 6 jaar wordt nog op Honk 1 blijft. Wanneer nodig, wordt dit met ouders overlegd. Als kinderen van groep wisselen, worden kinderen en ouders hiervan op de hoogte gebracht. In de algemene voorwaarden staat dat kinderen rondom een

*Pedagogisch werkplan  
BSO 'Het Honk'*

bepaalde leeftijd (zoals hierboven beschreven) over kunnen gaan naar een volgende groep. Ouders tekenen de algemene voorwaarden voor aanvang van de opvang.

Op maandag en donderdag zijn op het moment 2 BSO groepen, die in de loop van het jaar kunnen uitgroeien naar 3 groepen. Op dinsdag zijn er 3 groepen met een uitgroeimogelijkheid tot 4 groepen. Op vrijdag is er vanwege een lager kind aantal 1 groep. Op woensdag is de BSO gesloten. Een kind heeft maximaal 2 verschillende basisgroepen in een week.

De kinderen van de BSO maken gebruik van de bovenverdieping. Op de dagen dat er 1 BSO groep is of op de dagen dat er 4 BSO groepen zijn, spelen de kinderen beneden in dezelfde ruimte als waar de kinderen 's morgens peuteropvang hebben.

Wanneer wij een activiteit doen met meerdere basisgroepen, zoals naar het bos of de speeltuin gaan, zorgen wij er altijd voor dat er ten minste 1 pedagogisch werker aanwezig is bij 10 á 12 kinderen. Onze voorkeur gaat echter uit om de groepen te splitsen in maximaal 20 kinderen per groep per activiteit om de rust en het overzicht voor kinderen en pedagogisch werkers te bewaren.

## 2.5 Open deuren beleid

De organisatie vindt het belangrijk dat er vaste werkers op de groepen werkzaam zijn zodat kinderen de medewerkers kennen en daarnaast dat er vaste basisgroepen zijn zodat kinderen ook de kinderen uit de eigen groep kennen. Omdat wij kinderen willen ondersteunen in hun speel- en ontwikkelingsbehoeften, komt het soms voor dat kinderen toch buiten hun basisgroep spelen. Wij hebben daarmee een open deuren beleid. Redenen hiervan kunnen zijn:

- Kinderen hebben op een andere groep meer aansluiting met leeftijdsgenoten/vrienden
- Kinderen worden op een andere groep meer uitgedaagd op hun niveau
- Kinderen krijgen op een andere groep meer ruimte tot eigen initiatief
- Tijdens dagopvang voor de BSO-kinderen (bijvoorbeeld in de vakantie of met studiedagen van school) worden groepen samengevoegd vanwege het lagere kind aantal.

Kinderen spelen alleen op een andere groep als ouders hiervoor toestemming hebben gegeven. Uiteraard wordt er altijd gekeken naar het welzijn van het kind!

Er zijn verschillende momenten waarop kinderen buiten de stamgroep spelen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Wanneer kinderen een broertje/zusje op een andere basisgroep heeft, kan het voorkomen dat één van de kinderen even buiten zijn/haar basisgroep speelt om samen te zijn met zijn/haar broertje/zusje.
- Sommige kinderen zijn na een dag overprikkeld. Als zij dan in hun eigen volle basisgroep zijn, kan dit even te veel worden. Daarom laten wij kinderen in overleg soms op een rustigere/kleinere groep spelen, zodat dit kind minder prikkels krijgt.
- Als kinderen toch om een bepaalde reden niet bij hun klasgenootje, vriendje of vriendinnetje in de basisgroep zitten, mogen zij in overleg met de pedagogisch werker even op een andere groep spelen.

## 2.7 Samenwerking met scholen

De buitenschoolse opvang is tot stand gekomen doordat betreffende partijen als de Peuterboerderij/Het Borghonk en de Viermaster scholen een samenwerkingsverband zijn aangegaan. Ook is er een VVE (Voor- en vroegschoolse educatie) concept ontstaan om mogelijke achterstanden

*Pedagogisch werkplan  
BSO 'Het Honk'*

beter te kunnen begeleiden. Doordat kinderopvang en basisschool samen werken kunnen beide partijen beter op elkaar inspelen.

### 3. Uitvoering pedagogisch werkplan

Hieronder staat beschreven hoe wij de visie tot uiting willen brengen in onze opvang.

Wij benaderen kinderen op een respectvolle, ruimtelijke, individuele en positieve manier zodat zij zich emotioneel veilig voelen en vandaar uit persoonlijke en sociale vaardigheden kunnen ontwikkelen. Verder willen wij kinderen leren dat schoppen, slaan, vloeken of ander verkeerd gedrag/taalgebruik geen normale manier van met elkaar om gaan is. Dit gedrag zal ook niet worden getolereerd door onze leidsters. Er worden christelijke normen en waarden meegegeven aan kinderen, zoals liefde en respect voor elkaar, het helpen van elkaar, vriendelijkheid, vergeven, eerlijk en geduldig zijn, en zelfbeheersing.

De vier opvoedingsdoelen zijn:

- Het bieden van emotionele veiligheid
- Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties
- Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties
- De kans bieden om zich waarden en normen, de "cultuur" van een samenleving, eigen te maken

In dit werkplan beperken wij ons tot het kort aangeven van het pedagogisch handelen op de specifieke wet gebieden waarbij we de toetsingskaders van de GGD als leidraad gebruiken

- ✚ In het vervolg van dit hoofdstuk, kunt u onder woorden als 'we' en 'onze' alle pedagogische werkers van het team dat voor De Peuterboerderij en voor Het Borghonk werken verstaan.

#### 3.1 Het bieden van emotionele veiligheid

*De benaderingswijze naar kinderen toe vinden wij erg belangrijk (respectvol, ruimtelijk, individueel en positief). Dit uit zich door een respectvolle communicatie en houding naar kinderen toe. Wij passen dit op onderstaande manier toe.*

- . We maken oogcontact met het kind bij het praten (toegewend zijn, een aandachtige, warme houding).
- . We proberen, indien mogelijk, op ooghoogte te komen van het kind om echt de aandacht van een kind te vangen.
- . We gebruiken een vriendelijke toon.
- . We luisteren naar wat een kind vertelt of wat een kind antwoord.
- . We verwoorden zoveel mogelijk wat een kind zegt na het luisteren ("bedoel je .....", "je vindt dus dat.....")

*We zorgen voor een ontspannen open sfeer in de groep. Wij passen dit op onderstaande manier toe.*

- . We schreeuwen of roepen niet door de groep naar de kinderen en benaderen hen zoveel mogelijk individueel. Ook bij het corrigeren van ongewenst gedrag. We stoppen ongewenst gedrag dan ook door het kind te benaderen op een duidelijke maar vriendelijke toon ("ik wil niet dat.....want dat ....." " Ik vind dat je niet mag.....omdat....."). Als een kind bijvoorbeeld slaat, houden we een hand tegen en we tonen geen negatieve emotie. We laten het gevoel bij een kind even ontladen. Er worden geen kleinerende opmerking geplaatst. We gebruiken weinig woorden en blijven bij de ik boodschap en het waarom.
- . We proberen contact initiatieven te herkennen en hierop te reageren (interactie). We reageren op lichaamstaal, verbale signalen en oogcontact van het kind. We geven aan dat we het contact herkennen, ook al zijn we ergens mee bezig. ("Ja, wat goed van je. Ik kom zo bij je



*Pedagogisch werkplan  
BSO 'Het Honk'*

als ik klaar ben met.....”). Niet alleen de inhoud van de boodschap is belangrijk, ook de manier waarop we iets zeggen. (prettige conversatie toon)

- . We volgen het spel van het kind en storen hen zo min mogelijk. We kijken naar de kinderen zonder te praten, het kind voelt dan onze aanwezigheid en betrokkenheid. Als er toch iets gezegd wordt praten we over de activiteiten waarop de aandacht van het kind gericht is. We spelen mee in de fantasiewereld van het kind en laten ons daarbij leiden door de structuur die door het kind geschapen is. We corrigeren een kind niet in zijn spel tenzij het daar zelf om vraagt.
- . Soms spelen we samen met de kinderen en soms spelen kinderen met elkaar. Onze houding is open en er wordt gezellig gepraat. Ook over school napraten is een uitlaatklep voor kinderen. Zij kunnen hun belevenissen die zowel prettig als onprettig zijn ervaren bij ons kwijt.
- . Knutsel-/ spelactiviteiten die door ons georganiseerd worden zijn vrijblijvend. Kinderen zijn niet verplicht om hieraan mee te doen.
- . We hebben begrip als iets niet lukt en geven kinderen de ruimte om hun teleurstelling of verdriet te ervaren. We delen in het plezier en succes.

*We zorgen voor adequate inrichting en het aanbieden van spel. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . Kinderen worden uitgenodigd om deel te nemen.
- . We sluiten aan op de belevingswereld van kinderen bij het doen van activiteiten. De verhalen van kinderen zijn leidend voor de activiteiten. Activiteiten zijn niet alleen creatief maar ook verzorgend, zoals eten enzovoort.
- . Kinderen hebben een keuze in de activiteiten. We benaderen hun daarbij positief. (“Wil je..... of.....”) We luisteren naar het antwoord, vatten samen en geven er structuur aan. (“Ik vind het goed dat je gaat.....met.....”)
- . We doen activiteiten in kleine groepjes zodat kinderen altijd een keuze hebben voor een andere activiteit in een ander groepje. Er is dan ook de mogelijkheid tot alleen spel maar we proberen hierbij wel te achterhalen waarom een kind niet mee wil doen.
- . Er zijn gedurende de dag ook activiteiten in andere ruimten waaraan kinderen kunnen deelnemen. (“.....Gaat naar buiten. Wil je mee?”)

*Kinderen hebben vaste beroepskrachten en leeftijdgenootjes om zich heen. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . We werken met vaste groepen en vaste leidsters. Onze leidinggevenden zijn altijd ter beschikking als achterwacht. Deze personen zijn bekende personen voor onze kinderen, zodat bij ziekte of afwezigheid van vaste leidsters er geen problemen zijn bij inval.

*We zorgen voor een informatieoverdracht tussen ouders en de beroepskracht. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . Het betrekken van de ouders draagt bij aan het gevoel van emotionele veiligheid. Er is overdracht bij het ophalen. We laten ouders hierbij delen in de ervaringen, successen en teleurstelling van het kind. (“.....heeft vandaag.....en.....”)
- . Er wordt bij aanvang van de opvang aan ouders duidelijk gemaakt dat het wenselijk is, dat ouders even de tijd nemen voor een mondelinge overdracht.

### 3.2 Het ontwikkelen van persoonlijke competentie

*De beroepskracht ondersteunt en stimuleert individuele kinderen. Zoals bij paragraaf 3.1 over emotionele veiligheid beschreven staat, laten wij kinderen leidend zijn bij het kiezen van activiteiten. Wij doen dit door te kijken naar kinderen en dit te verwoorden. (“ik zie dat je.....Wil je.....?”) Door kinderen keuzes te laten maken, worden zij gestimuleerd in hun persoonlijke ontwikkeling. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . Er is goede interactie tussen beroepskracht en individuele kinderen. Bij paragraaf 3.1 is de benaderingswijze en interactie al beschreven.
- . Kinderen hebben de mogelijkheid om eigen ervaringen op te doen middels spelmateriaal, activiteitsaanbod en inrichting.
- . Kinderen reageren op de ruimte om zich heen. We kiezen daarom bewust voor kleurgebruik in rustige tinten, voldoende daglicht.
- . We creëren rustige plekken (hoeken) en actie plekken. Grote motorische activiteiten doen wij voornamelijk buiten.
- . We bieden activiteiten aan vanuit de belevingswereld van kinderen. Kinderen hebben een keuze aan welke activiteit ze mee willen doen (zie ook het dag aanbod in paragraaf 4.1 van dit plan).

### 3.3 Het ontwikkelen van sociale competentie

*De beroepskracht ondersteunt de kinderen in de interactie tussen kinderen onderling. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . Door gezamenlijk te eten en te drinken na schooltijd en daarbij gesprekken te voeren, worden kinderen betrokken bij andere kinderen. Zij leren kinderen van een andere school kennen en kunnen bevriend raken.
- . Er worden gezamenlijke spellen gespeeld, waardoor de interactie gemotiveerd wordt. Het gevoel van verbondenheid kan sociale verantwoordelijkheid ontwikkelen.

*Kinderen die jong veel negatieve ervaringen opdoen in de omgang met andere kinderen kunnen hierdoor beschadigd worden. Bij paragraaf 3.1 staat al beschreven hoe de leidster in kan gaan op ongewenst gedrag bij de interactie tussen kinderen onderling. Wij passen dit verder op de onderstaande manier toe.*

- . We geven kinderen de ruimte om contact te maken met elkaar en stimuleren samenspelen. ("Wil je met ..... voetballen of.....")
- . We geven de kinderen de ruimte om elkaars gedrag te herkennen en grijpen niet te snel in bij kleine aanvaringen.
- . We storen zo min mogelijk in samenspel.

*De beroepskracht ondersteunt de kinderen in het voorkomen en oplossen van conflicten. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . Wanneer er sprake is van pestgedrag of ander negatief gedrag proberen we het de kinderen eerst zelf te laten oplossen en geven indien nodig een positieve wending en praten onder leiding van de leidster de dingen uit.
- . We grijpen niet te snel in bij kleine aanvaringen maar wel bij conflicten waarbij kinderen hulp nodig hebben. We doen dit op de wijze die beschreven staat onder paragraaf 3.1 over emotionele veiligheid (zie ook pedagogisch beleidsplan).

*De kinderen maken deel uit van het groepsgebeuren. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . De kinderen behoren tot een vaste groep. Bij de activiteiten maken zij hun eigen keuzes. Met het eten en drinken gaan we gezamenlijk aan een tafel zitten om omgang met elkaar te motiveren. Onder de activiteiten gaan de leidsters de kinderen langs om hen meer persoonlijke aandacht te kunnen geven.

### 3.4 Gelegenheid tot het eigen maken van waarden en normen

De opvang biedt een aanvulling op de socialisatie in het gezin. Kinderen komen in aanraking met andere aspecten van de cultuur en diversiteit van de samenleving. Ook komen kinderen in aanraking met de afspraken, regels en omgangsvormen van het betreffende opvangadres.

*Afspraken, regels en omgangsvormen zijn aanwezig, duidelijk en worden aan kinderen uitgelegd. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . De ouders ontvangen tijdens een intakegesprek de informatie die zij nodig hebben. Veel informatie kunnen ouders ook vinden op onze website. Per mail ontvangen ouders met regelmaat een nieuwsbrief.
- . Een leidster begeleidt een kind dat voor de eerste keer naar de opvang komt. Deze vertelt de regels en laat de ruimte zien. Verder worden de andere kinderen aan elkaar voorgesteld. Tijdens het verblijf in de opvang worden de afspraken en andere omgangsvormen uitgelegd en herhaald. Conflicten die zich voordoen tijdens onze opvang die niet bij ons worden getolereerd en niet passen bij onze waarden en normen worden besproken met ouders.

*Beroepskrachten geven zelf in hun spreken en handelen het goede voorbeeld. Wij passen dit op de onderstaande manier toe.*

- . De beroepskrachten geven het voorbeeld door hun houding en toon. Ook houden zij zich aan de regels (niet schreeuwen op de groep, kinderen persoonlijk benaderen, aangeven als je nu even geen tijd hebt maar dat je er snel op terug komt, etc.). Zie hiervoor ook paragraaf 3.1 over emotionele ontwikkeling

## 4. Werkwijze

### 4.1 Dag aanbod

#### Ontvangst

Afhankelijk van naschoolse opvang of een vakantie opvang dag is de tijd van ontvangst verschillend. Normaal start de vakantie opvang voor de BSO om 08.00 uur. Op aanvraag kan dit ook om 07.00 uur of 07.30 uur.

Wanneer het geen vakantie is, kunnen ouders gebruik maken van de voorschoolse opvang voor de kinderen. Dit kan ook vanaf 7.00 uur. Kinderen worden door één van de ouders naar de BSO gebracht. De kinderen worden vervolgens door de pedagogisch werker naar school gebracht.

Na schooltijd worden kinderen vanaf 15.00 opgehaald door onze pedagogisch werkers en lopen naar de BSO. Ieder kind wordt persoonlijk begroet. Aan de tafel worden gesprekken op gang gebracht van wat kinderen op school of ergens anders hebben meegemaakt. Er wordt van de kinderen verwacht dat zij even luisteren naar wat er verteld wordt.

We proberen in te gaan op de behoefte van de kinderen als het gaat om (spel) activiteiten.

Aan het eind van 2020 is een nieuw activiteitenplan opgesteld voor de buitenschoolse opvang dat meer structuur voor pedagogisch werkers en kinderen biedt. Daarbij is een inventarisatie gedaan van wensen en ideeën bij kinderen, zodat deze meegenomen kunnen worden in een actieplan.

Vanaf januari 2021 werken we bij de BSO met een circuit. Het nieuwe circuit bestaat uit de volgende categorieën.

- Sport of spel (denk aan bordspellen, buitenspellen, beweegactiviteiten)
- Handenarbeid (denk aan knutselen, koken/bakken, tekenen/handletteren)
- Theater & toneel (denk aan verkleeden, schminken, zingen)
- Natuur of proefjes (denk aan bosbezoekjes, insecten zoeken, herfstbingo)
- Verrassing (denk aan alles wat niet bij bovengenoemde categorieën past)

Het aantal categorieën dat aangeboden wordt per dag is afhankelijk van het aantal leidsters en kinderen. Als 3 leidsters werken, worden er 2 categorieën aangeboden. Als 4 leidsters werken, worden 3 categorieën aangeboden etc.

Het jaar is ingedeeld in verschillende thema's zoals bijvoorbeeld muziek, dieren of landen. Tussen alle thema's door is steeds minimaal één week een stopweek. Kinderen doen dan hun eigen ding en de leidsters bereiden dan niets voor, zodat er ook gelegenheid voor de kinderen is om hun eigen spel(materiaal) te kiezen.

In de schoolvakanties kunnen kinderen de hele dag terecht en werken we ook met thema's, waar dan meerdere en uitgebreidere activiteiten aan gekoppeld zijn. Wanneer kinderen het moeilijk vinden zelf tot spelen te komen proberen wij dit te stimuleren door iets aan te bieden of samen met het kind iets te gaan doen. We proberen ook het kind te introduceren bij een groepje kinderen dat al aan het spelen is.

#### Eten en drinken

We wachten even totdat alle kinderen van school zijn gehaald en gaan dan gezamenlijk aan tafel. Wanneer het grote groepen zijn, gaan we in twee verschillende groepen aan tafel. Op deze manier is het wat rustiger aan tafel en kunnen we de kinderen even persoonlijke aandacht geven en met hen

praten. Hierbij krijgen de kinderen te drinken en een cracker, biscuitje, rijstwafel of ontbijtkoek en een half stuk fruit.

In de vakantie en op vrijdag wordt er ook brood bij de opvang gegeten. Na vijf uur wordt er in principe niet meer gegeten in verband met het avond eten.

### Ophalen

De kinderen worden om uiterlijk zes uur opgehaald. Er wordt afscheid genomen van ieder kind persoonlijk en aan hun ouders wordt verteld hoe de dag verlopen is. Wij waarderen het als ouders even tijd maken voor een overdracht.

## 4.2 Extra opvang, ruilen van dag en inhalen bij ziekte

Extra opvang kunnen ouders altijd telefonisch of per mail aanvragen. Wij zullen ons best doen om een kind op de gewenste dag extra te plaatsen. Het is alleen mogelijk wanneer de BKR (De wettelijk toegestane hoeveelheid kinderen in relatie tot het aantal aanwezige pedagogisch werkers) dit toelaat. Wanneer dit niet mogelijk is op de gewenste dag, kijken wij of er ook andere dagen en opties mogelijk zijn. Dit geldt eveneens voor het ruilen van dag, dit kan ook alleen wanneer hiervoor plaats is.

Wij bieden de mogelijkheid om binnen twee weken ziekte in te halen of van dag te ruilen mits hier plaats voor is. Dit kunt u met de leidinggevenden overleggen door te bellen of te e-mailen. Inhalen is niet altijd vanzelfsprekend en geeft geen recht op een extra dag opvang. Wanneer ouders hun kind afwezig melden voor uitjes of andere vakanties is dit niet in te halen of te ruilen. Dit wordt bij ouders doorbelast.

## 4.3 Wennen

Een nieuw kind kan eerst een keer met de ouders samen kijken en krijgt hierbij gelijk de mogelijkheid om te spelen met andere kinderen. De eerste keer dat het kind komt, wordt het door de ouders van school naar de BSO gebracht. Vaak lopen ouders met hun kind en de groep mee naar de BSO. Als het goed gaat en vertrouwd is, wordt het kind de eerstvolgende keer door ons van school gehaald. Mocht dit laatste niet het geval zijn, plannen wij in overleg met de ouders meerdere wen- momenten. De leidster betreft het nieuwe kind bij de groep en maakt dat het kind zich veilig en vertrouwd voelt.

## 4.4 Personeel, groepshulpen en stagiaires

Kind centrum Het Borghonk en kinderdagverblijf De Peuterboerderij werken met een vast team van ongeveer 17 pedagogisch werkers. Het is een hecht team waar veel overleg en feedback plaatsvindt. Openheid is één van onze belangrijkste speerpunten. Niet alleen tijdens vergaderingen, maar ook tijdens het werk worden belangrijke zaken besproken. De lijnen zijn kort, omdat de meeste medewerkers op beide locaties en met veel verschillende collega's werken. Leidinggevenden zijn regelmatig op de groepen aanwezig voor overleg. Er wordt op zo'n moment gevraagd hoe het gaat op de groep en bijvoorbeeld of er nog hulp nodig is.

Eens in de 5 à 6 weken vindt er een werkoverleg plaats. Dit overleg wordt voorbereid door de leidinggevenden, maar medewerkers kunnen ook vergaderpunten aandragen. Voorafgaand aan het overleg ontvangen de medewerkers een protocol of beleidsstuk om door te nemen, zodat dit besproken kan worden tijdens het overleg. Op deze manier blijven de medewerkers bekend met de protocollen en beleidstukken en zo blijven de stukken actueel. Deze worden namelijk herzien als dit nodig blijkt.

#### *Medewerkers in opleiding en vrijwilligers/ groepshulpen*

Alle medewerkers die niet in vaste loondienst zijn, worden zoveel mogelijk ingezet op de groepen en de momenten dat het prettig is om hulp te ontvangen. Wanneer er volle groepen zijn, of juist kleine groepen met maar één medewerker, worden groepshulpen ingezet. Dit is om de aandacht voor het kind te vergroten; meer volwassene per kind, maar ook in verband met het vier-ogen-principe. Hierover is in paragraaf 4.7 meer te lezen.

De taken van stagiaires verschillen per persoon. Wanneer een stagiaire net begonnen is met de opleiding, nog erg jong is of weinig ervaring heeft, kijkt hij/zij vooral veel mee. Deze stagiaires kunnen de kinderen begeleiden bij hun spel of een boekje voorlezen etc. Wanneer een stagiaire al langer bezig is met een opleiding en enige ervaring heeft, leidt hij/zij ook tafelmomenten. Iedere stagiaire krijgt vanuit school ontwikkelingsdoelen mee, deze kunnen stagiaires bij ons behalen, maar wel altijd onder begeleiding en met toestemming van de stagebegeleidster. De stagebegeleidster is eindverantwoordelijk en toetst dan ook of een stagiaire een bepaalde taak kan uitvoeren.

### 4.5 Coaching personeel

Vanaf 1 januari 2018 gelden er nieuwe kwaliteitseisen voor de wet kinderopvang. Hierin staat onder andere dat iedere kinderopvangorganisatie een beleidsmedewerker en een pedagogisch coach aan moet stellen. Bij De Peuterboerderij en Het Borghonk nemen Gea, Herma en Roelinda deze taken op zich.

De wet heeft de volgende berekening gegeven voor het aantal uur dat ingezet moet worden aan deze taken bij De Peuterboerderij en Het Borghonk:  $(50 \text{ uur} \times 3 \text{ (het aantal kindercentra)}) + (10 \text{ uur} \times \text{het aantal fte pedagogisch medewerkers})$ . Een fulltime-equivalent (fte) is een rekeneenheid waarmee de omvang van een functie kan worden uitgedrukt. 36 uur per week staat volgens de cao gelijk aan één fte.

Een deel van die uren wordt besteed aan het pedagogisch beleid en een deel van de uren wordt besteed aan coaching voor alle medewerkers. Ieder jaar wordt een nieuw coachplan opgesteld met doelen voor de medewerkers. Aan het eind van het jaar wordt het plan geëvalueerd en opnieuw opgesteld voor het nieuwe jaar. Ouders worden in de nieuwsbrief aan het eind van het jaar op de hoogte gebracht van de doelen waaraan gewerkt is en welke doelen behaald zijn. Ouders kunnen ook lezen wat de doelen voor het nieuwe jaar zijn.

### 4.6 Inzet pedagogisch werkers en drie uren regeling

De pedagogisch werkers worden, volgens de BKR ingezet. Dit betekent voor de buitenschoolse opvang dat er één pedagogisch werker aanwezig is bij 10 á 12 kinderen. Volgens de wet mag er gedurende reguliere schoolweken ten hoogste een half uur per dag afgeweken worden van de BKR, als organisaties vermelden om welke tijden dit gaat. In vakantie weken geldt dezelfde regel als in de dagopvang. Er mag in dit geval 3 uur per dag afgeweken worden van de BKR. In de situatie van buitenschoolse opvang Het Honk ziet het er als volgt uit:

In reguliere schoolweken

Tussen 15.00 uur en 17.30 uur zijn de pedagogisch werkers volgens de BKR aanwezig.

Tussen 17.30 uur en 18.00 uur is er minimaal één pedagogisch werker aanwezig per 20 kinderen.

In vakantieweken

Tussen 8.00 uur en 9.00 uur is er een afwijking van de BKR. De kinderen worden om de beurt binnen gebracht door hun ouders en ze spelen nog vrij. Tussen 08.00 uur en 13.00 uur zijn de pedagogisch werkers volgens de BKR aanwezig. Er zijn soms een aantal kinderen die voor 08.00 uur gebracht

worden, omdat zij een ander opvangpakket afnemen. Deze kinderen worden opgevangen door een leidinggevende die dan van 07.00 uur tot 09.00 uur aanwezig is.

Tussen 13.00 uur en 14.00 uur is er een afwijking van de BKR. De medewerkers hebben om de beurt een half uur lunchpauze. Tussen 14.00 uur en 17.00 uur zijn de pedagogisch werkers volgens de BKR aanwezig.

Tussen 17.00 uur en 18.00 uur is er een afwijking van de BKR. De kinderen worden om de beurt opgehaald en spelen op dit moment vrij.

## 4.7 Vierogen principe en achterwacht regeling

### **Veiligheid voor alles: Zorgen voor vier ogen, vier oren en transparantie**

Vanaf 1 juli 2013 is het "vier ogenprincipe" verplicht gesteld voor de dagopvang. Het vier ogenprincipe houdt in dat altijd een volwassene moet kunnen meekijken met een beroepskracht. Een beroepskracht mag nog steeds alleen op de groep staan, zolang maar op elk moment een andere volwassene de mogelijkheid heeft om mee te kijken of luisteren.

De oudercommissie heeft hierin adviesrecht en de GGD controleert hier ook op. In onze protocollen vindt u een duidelijke en uitgebreide beschrijving van ons vier ogen beleid. Deze kunt u bij ons opvragen. Hieronder is een kleine beschrijving van onze werkwijze te lezen. De werkwijze voor kind-centrum Het Borghonk (KDV De Hummel, BSO Het Honk en peuterspeelzaal Het Peuterhonk) is in overleg met de oudercommissie tot stand is gekomen.

### **'De gedachte erachter'**

Naast praktische oplossingen om meekijken mogelijk te maken, vindt kind-centrum Het Borghonk vooral 'de gedachten achter' het principe van belang. We moeten werken aan een professioneel en open werkklimaat. Het is belangrijk om met elkaar te overleggen, elkaar te coachen en feedback te geven. Zo vervallen leidsters minder snel in een eigen patroon. Regels kunnen helpen, maar het gedrag eromheen telt minstens zo zwaar. Eerlijkheid tussen medewerkers en ouders is belangrijk.

Jaarlijks wordt er op kind centrum Het Borghonk dan ook veel aandacht geschonken aan een beroepshouding en aan de beroepscode van de kinderopvang. In verschillende overlegvormen; zoals teamoverleg of functioneringsgesprekken komt dit ter sprake. Het gaat daarbij om 'open' samenwerken met collega's. Collega's spreken elkaar aan op ongewenst gedrag. Er wordt meteen met collega's of de leidinggevende gesproken wanneer iets 'niet juist' lijkt te zijn.

### **De situatie BSO Het Honk**

- Er is altijd één pedagogisch werker aanwezig voor 10 á 12 kinderen. De tweede pedagogisch werker is aanwezig vanaf elf of meer kinderen met een maximum van twintig kinderen.
- Pedagogisch werkers lopen regelmatig onaangekondigd elkaars groepsruimtes binnen.
- De leidinggevendenden komen regelmatig onverwacht binnen in de groepsruimtes.
- Er zijn ramen in de deuren tussen groepsruimtes en gangen.
- Er zijn ramen in de deuren tussen groepsruimtes.
- De flexibele inzet van stagiaires en een groepshulp vergroot deze aanwezigheid van ogen en oren.
- Tijdens haal en brengmomenten komen er voortdurend ouders binnen om hun kinderen te halen en overdracht te doen.
- Wanneer er één pedagogisch werker op de groep werkzaam is, (wat soms niet anders kan i.v.m. de BKR) gaat Gea/Herma regelmatig onverwacht om de hoek kijken. Hierbij wordt ervoor gezorgd dat de bezoeken geen vaste regelmaat krijgen.

#### 4.8 Achterwacht regeling bij calamiteiten

Onze achterwacht regeling is zo geregeld dat er altijd iemand aanwezig is bij noodgevallen. Op de dagen (maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag) is er altijd iemand op kantoor aanwezig die kan inspringen bij noodgevallen. Het Borghonk is op een kleine vijf minuten rij afstand van De Peuterboerderij, waar ook het kantoor en het woonhuis van Gea Veldhuizen gevestigd zijn. Roelinda woont op 2 minuten loopafstand van Het Borghonk en kan ook gebeld worden bij calamiteiten.

#### 4.9 Inzicht in de ontwikkeling van het kind

Vanaf januari 2018 staat er in de IKK (wet innovatie en kwaliteit) dat alle kinderen een mentor moeten hebben. Dit betekent dat één pedagogisch werker nauwlettend de ontwikkeling van een kind in de gaten houdt en hierover communiceert met ouders. Alle kinderen krijgen in onze organisatie een eigen mentor en iedere pedagogisch werker heeft als mentor een groepje kinderen die hij/zij begeleidt. De mentor zorgt ervoor dat ouders op de hoogte blijven van de ontwikkeling van hun kind en bespreken mogelijke zorgen.

Als ouders inloggen in het ouderportaal, kunnen zij zien wie de mentor van hun kind is. Wij vragen ouders dit te bespreken met hun kind(eren). Ouders kunnen daarbij aangeven dat kinderen altijd terecht kunnen bij iedere pedagogisch werker, maar zeker bij hun mentor. Wanneer pedagogisch werkers langdurig ziek zijn of met zwangerschapsverlof gaan, zullen de kinderen tijdelijk een andere mentor krijgen. Ook dit zal te zien zijn in het ouderportaal. Wanneer kinderen naar een andere groep gaan, vanwege leeftijd, dag wisseling o.i.d. kan het zijn dat zij ook een nieuwe mentor krijgen. Het heeft onze voorkeur dat een kind die meerdere dagen komt, de mentor krijgt die de meeste dagen op zijn/haar groep aanwezig is.

##### *Overdracht over ontwikkeling tussen pedagogisch werkers en ouder(s)*

Tijdens mondelinge overdrachten aan het eind van de dag bespreken pedagogisch werkers met ouders hoe de middag/dag is verlopen. Ook wordt er gesproken over de ontwikkeling van de kinderen. Wanneer er zorgen zijn, kan dit tijdens een overdracht aan het eind van de dag besproken worden, maar het kan ook zo zijn dat de mentor een afspraak maakt met de ouders. Zij kunnen dan doorverwezen worden voor specialistische hulp. Zie hiervoor paragraaf 4.10.

Op bovenstaande manier proberen we kinderen te begeleiden bij hun ontwikkeling en ouders op de hoogte te houden van onze kijk op de ontwikkeling van hun kind. Het is voor het kind, de ouder en de pedagogisch werker het meest effectief en prettig als de partijen op één lijn zitten en samenwerken aan de ontwikkeling van het kind

#### 4.10 Signaleren en doorverwijzing

Onze medewerkers worden toegerust voor de taak van signaleren en doorverwijzen door middel van trainingen die wij tijdens studiedagen hebben. Het team heeft maandelijks werkoverleg waarbij bijzonderheden van kinderen met leidinggevende en collega's worden besproken. Bij binnenkomende signalen overleggen wij eerst gezamenlijk voor herkenning. Daarnaast wordt er een gesprek ingepland met de ouders om het signaal te bespreken. Wij adviseren de ouders naar de specialist. Dit kan bijvoorbeeld een logopedist, fysiotherapeut of orthopeed zijn.

##### *Verwijsindex*

Wanneer leidinggevend en/of pedagogisch werkers zich zorgen maken over een kind of een gezin die verbonden is aan onze opvang wordt dit in het werkoverleg besproken. Aan de hand van dit overleg besluiten wij of het nodig is om de zorgen te melden bij de Verwijsindex\*. Hierover krijgen ouders altijd eerst bericht, maar zij hoeven hiervoor geen akkoord te geven. Professionals hebben namelijk een informatieplicht. Ouders hebben geen wettelijk recht om een signalering in de Verwijsindex tegen te houden.



*Pedagogisch werkplan  
BSO 'Het Honk'*

Zorgen die wij kunnen hebben zijn bijvoorbeeld: vermoedens van,

- ouders die vastlopen in de opvoeding
- gebruik van drank/drugs van ouders
- verwaarlozing en of mishandeling van kinderen
- misbruik van kinderen

In het geheel genomen gaat het ons om het welzijn van het kind. Wij zullen altijd eerst proberen om onze zorg bij ouders neer te leggen.

\*De Verwijsindex is een systeem waarin hulpverleners en andere professionals de persoonsgegevens registreren van de jongeren (tot 23 jaar) waarover zij zich zorgen maken. De registratie bevat geen inhoudelijke informatie. Het wordt dan duidelijk welke andere hulpverlener zich mogelijk ook actief bezighoudt met de situatie van een kind. Met het afgeven van een signaal in de Verwijsindex, wordt het netwerk rondom een kind/ jongere in beeld gebracht. Het zorgt ervoor dat hulpverleners elkaar snel weten te vinden. Dit is allemaal in het belang van het kind, want kinderen hebben recht op bescherming, op een goede opvoeding en een adequate opleiding.

*Jeugdnetwerk Renswoude*

Vanuit onze organisatie werken wij samen met het Jeugdnetwerk Renswoude. Dit is een team van professionals die 5 á 6 keer per jaar bijeenkomen. Het doel van deze bijeenkomsten is om ervaringen en ontwikkelingen met elkaar te delen. Er kunnen ook problemen en signalen van kinderen/ gezinnen uit Renswoude ingebracht worden tijdens bijeenkomsten om deze met andere professionals te bespreken. Kinderen en gezinnen worden alleen na overleg met de ouders besproken.

*Kindermishandeling*

Wij werken met een protocol-signaallijst van kindermishandeling van 0 tot 12 jaar. Het gebruik van een signaallijst kan zinvol zijn, maar biedt ook een zekere mate van schijnzekerheid. De meeste signalen zijn namelijk stressindicatoren. Deze geven aan dat er iets met het kind aan de hand is. Dit kan ook iets anders zijn dan kindermishandeling (echtscheiding, overlijden van een familielid, gepest worden enzovoort). Hoe meer signalen van deze lijst een kind te zien geeft, hoe groter de kans dat er sprake zou kunnen zijn van kindermishandeling. Wanneer er signalen zijn van kindermishandeling, zullen wij de meldcode kindermishandeling hanteren. Zie hiervoor onze meldcode kindermishandeling.

## 5. Interne en externe klachtenregeling

### Klachtenprocedure

#### Een klacht

*“Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een gebruiker over een gedraging van de kinderopvangorganisatie of een van haar medewerkers tegenover een gebruiker.”*

Onze medewerkers doen hun best om op een juiste manier de opvang aan te bieden. Soms zien ouders dingen gebeuren waar zij een andere mening over hebben. Dit kan intern opgelost worden. Ouders kunnen hun ontevredenheid bij de desbetreffende leidster(s) aangeven. De leidster bespreekt dit met de leidinggevenden. Samen wordt er naar een oplossing gezocht. Wij hanteren hier een oplossingstermijn voor van 14 dagen. Wanneer ouders liever direct contact hebben met de leidinggevenden is dit ook mogelijk. Ouders kunnen telefonisch of per mail een afspraak maken voor een gesprek. Onze organisatie staat open voor de mening van ouders. Wanneer de leidinggevenden en ouders niet overeenkomen wordt de klacht voorgelegd aan de oudercommissie. De klacht wordt in dit geval binnen drie weken behandeld. Er wordt ook een schriftelijke uitwerking van de klacht gemaakt.

Vaak is onze interne procedure al voldoende. Wanneer dit niet het geval is, omdat ouders niet tevreden zijn met de uiteindelijke beslissing die gemaakt is door de organisatie en de oudercommissie, verwijst onze organisatie ouders door naar een onafhankelijke stichting, De Geschillencommissie. Voor informatie, advies, bemiddeling en of een bindende uitspraak door De Geschillencommissie kunnen ouders naar de website: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl). Ook kunt u op de website van de Stichting Geschillencommissie kijken en informeren hoe u een klacht kunt aangeven en welke procedure hiervoor volgt. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

Postbus 90600 2509LP Den Haag Telefoon: 0703105310