



**Informatieboekje BSO**

## **INHOUD**

	Pagina
1. Vooraf	3
2. De BSO in kort bestek	3
3. Pedagogisch beleid	3
4. Kwaliteitssysteem en kwaliteitshandboek	4
5. De pedagogisch medewerker	5
6. Het mentorschap	5
7. Openstelling en bereikbaarheid	6
8. Extra blokken of uren	7
9. Vervoer van school naar de BSO	8
10. Dagindeling op de groep	8
11. Kinderparticipatie BSO	8
12. Voeding	9
13. Inrichting en spelmateriaal	9
14. Hygiëne	10
15. Ziekte	10
16. Medicijnen, medische handelingen en medische indicaties	11
17. Oudercontacten/ouderraad	12
18. Centrale ouderraad	13
19. Schriftelijke informatievoorziening	14
20. Vakanties en margedagen	14
21. Verzekeringen	15
22. Uitstapjes en bijzondere activiteiten	15
23. Privacy	16
24. Geen discriminatie	17
25. Klachtenprocedure	18
26. De onafhankelijke klachtencommissie	21
27. Het meten van uw tevredenheid	21
28. Beëindiging van de opvang	22
29. Wat iedereen moet weten	22
30. Tot slot	23

## **1. VOORAF**

Kids2b wil u als ouders graag op de hoogte stellen van de gang van zaken op de buitenschoolse opvang. Daarom is alles voor u op een rij gezet in dit informatieboekje.

Hopelijk levert dit informatieboekje een bijdrage aan een goed en prettig gebruik van onze buitenschoolse opvang. In dit boekje wordt u als ouders aangesproken, in meervoud, maar in plaats daarvan kunt u ook 'ouder', 'verzorger(s)' of 'voogd(en)' lezen.

## **2. DE BSO IN KORT BESTEK**

De buitenschoolse opvang is bedoeld voor de opvang buiten schooltijden van kinderen van 4 tot 13 jaar, van werkende of studerende ouders. De buitenschoolse opvang is voor kinderen een georganiseerde vorm van vrijetijdsbesteding. Ze worden in *een groep* opgevangen, in uitdagende ruimtes, waar professionele begeleiders hen activiteiten aanbieden en waar zij kunnen spelen. Kinderen hebben zelf actieve inspraak.

## **3. PEDAGOGISCH BELEID**

Het pedagogisch beleid van Kids2b is opnieuw beschreven en vastgesteld in 2004 en verwoord in een boekje met de titel "Op REIS met Kids2b".

Kids2b vindt het belangrijk te werken vanuit een goed en stimulerend pedagogisch klimaat, dat recht doet aan de eigenheid van het individuele kind én dat aansluit bij het groepsproces op de opvang. Kids2b heeft hiervoor een pedagogisch beleid opgesteld vanuit de filosofie dat kinderen zich voortdurend ontwikkelen en in beweging zijn. Kinderen zijn op REIS en ontdekken zo de wereld om zich heen.

Op hun REIS hebben kinderen vele reisgenoten die een stukje met hen mee reizen, hen verzorgen, begeleiden en de weg wijzen. Medewerkers van Kids2b reizen mee met de kinderen op basis van de pedagogische visie REIS, dat staat voor:

**R**espect, **E**motionele ondersteuning, **I**nformatie en **S**tructuur.

- **R**espect voor de autonomie van de kinderen is een belangrijk uitgangspunt. Maar ook respect voor elkaar en de omgeving.
- **E**motionele ondersteuning waarbij de pedagogisch medewerker zich richt op een sensitieve ondersteuning van de kinderen en begeleiding in de relaties met andere kinderen, de pedagogisch medewerker en de ouders.
- **I**nformatie waarbij heel direct met kinderen gecommuniceerd wordt zodat zij weten waar zij aan toe zijn. Dat geeft overzicht, rust en een veilig gevoel.

- **Structuur** waarbij een regelmaat, passend bij de ritmes van de kinderen, wordt nagestreefd. Daarbij horen ook de dagelijkse rituelen, allerlei andere activiteiten en jaarfeesten verspreid over het jaar. Om structuur te bieden vindt Kids2b de ruimte binnen en buiten erg belangrijk, waarbij goed wordt gelet op veiligheid en hygiëne.

REIS is gebaseerd op deze vier uitgangspunten én op basis van de verschillende pedagogische stromingen én de inzichten die deze organisatie zich eigen heeft gemaakt middels jarenlange ervaring in de kinderopvang, buitenschoolse opvang en gastouderopvang.

Iedere vijf jaar wordt het pedagogisch beleid in zijn geheel geëvalueerd en bijgesteld. Medewerkers en ouders worden daar actief bij betrokken.

Kids2b voldoet aan alle wet- en regelgeving aangaande groepsgrootte, beschikbare ruimte en de leidster-kind ratio (de verhouding tussen het aantal leidsters en het aantal kinderen). Tevens worden landelijke, binnen de sector kinderopvang geldende, kwaliteitsnormen gehanteerd. In haar streven naar hoogstaande kwaliteit werkt Kids2b voortdurend aan verdere optimalisatie van haar dienstverlening.

#### **4. KWALITEITSSYSTEEM EN KWALITEITSHANDBOEK**

Kids2b heeft een kwaliteitssysteem ontwikkeld welke is vastgelegd in een driedelig kwaliteitshandboek. Het kwaliteitshandboek is samengesteld om de kwaliteit van de opvang en dienstverlening van Kids2b inzichtelijk te maken voor zowel medewerkers, klanten (ouders) als andere betrokkenen. Het handboek dient voor een groot deel om medewerkers te begeleiden bij de uitvoering van hun werk. Het wordt regelmatig geactualiseerd en is een belangrijk hulpmiddel om blijvend opvang en dienstverlening van goede kwaliteit te bieden.

Het handboek bestaat uit 3 delen die gezamenlijk alle onderdelen en werkprocessen binnen Kids2b beschrijven: 1. Opvang, 2. Personeel en 3. Organisatie.

Op basis van het kwaliteitssysteem is Kids2b gecertificeerd volgens het HKZ certificatieschema kinderopvang, 2006 en voldoet aan de clausules van ISO 9001: 2008.

In dit informatieboekje zijn de belangrijkste onderdelen opgenomen die voor u van belang zijn. Als u meer wilt weten, kunt u het handboek raadplegen op de locatie of het centraal kantoor.

## **5. DE PEDAGOGISCH MEDEWERKER**

Op de BSO werkt een vast team bestaande uit pedagogisch medewerkers met een afgeronde kindgerichte opleiding. Zij worden bijgestaan door stagiaires, vrijwilligers of mensen van een werkgelegenheidstraject binnen de kinderopvang. De dagelijkse leiding berust bij een clusterhoofd. Het clusterhoofd is verantwoordelijk voor het management van de kindercentra van Kids2b binnen één bepaalde gemeente en staat niet zelf op de groep. De pedagogisch medewerker werkt volgens een “beroepscode pedagogisch medewerker”, die de normen, waarden en professionaliteitseisen van Kids2b verwoordt. Op basis daarvan kan de pedagogisch medewerker in elke specifieke praktijksituatie de beste aanpak kiezen. Zij begeleiden uw kind(eren) op deskundige wijze en spelen een rol bij de opvoeding in nauwe samenwerking met de ouders. Kids2b heeft een pedagoog in dienst ter begeleiding en ondersteuning van de pedagogisch medewerkers.

Er wordt zoveel mogelijk volgens een vast rooster gewerkt, zodat uw kind en zijn/haar groepsgenootjes steeds dezelfde mensen zien. Dat komt het gevoel van veiligheid en geborgenheid voor de kinderen ten goede. Bij ziekte en vrije dagen wordt vervanging geregeld middels invalkrachten.

## **6. HET MENTORSCHAP**

De opvang binnen de BSO is groepsgebonden en richt zich daarnaast op het individuele kind. De omgang met andere kinderen in een groep draagt bij aan een goede (sociale) ontwikkeling. Kinderen van 4 tot 13 jaar, die op school ook vaak als groep worden aangesproken, hebben echter ook behoefte aan individuele aandacht. Daarnaast verlangen ouders regelmatige informatie over de individuele ontwikkeling van hun kind.

Om te waarborgen dat de kinderen in een groep voldoende individuele aandacht krijgen, werkt Kids2b met mentoren. Ieder kind krijgt een eigen mentor. Vaste medewerkers zijn mentor van een aantal kinderen.

Zodra uw kind geplaatst is, bepaalt het clusterhoofd in overleg met het team wie de beoogde mentor van uw kind wordt. Tijdens het intakegesprek hoort u wie de mentor is en krijgt u uitleg over de werking van het mentorsysteem.

De mentor van uw kind heeft verschillende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Zij of hij:

- voert, indien mogelijk, samen met het clusterhoofd het intakegesprek met u als ouders/verzorgers;
- regelt het maken van wenaafspraken en is daarbij zoveel mogelijk aanwezig;
- is tijdens de opvang voor u het eerste aanspreekpunt;

- voert (als u dat wilt) 1 maal per jaar met u een oudergesprek;
- observeert het welbevinden van uw kind en de groep waar uw kind zit, met behulp van het observatiesysteem "Welbevinden". Hierbij zal ook naar uw eigen ervaringen worden gevraagd aan de hand van vragenlijsten voor ouders (zie hiervoor ook pag. 12);
- brengt u zo nodig bijzonder of slecht nieuws en voert met u eventuele bijzondere gesprekken;
- begeleidt de doorstroming en overplaatsing van uw kind, alsmede de beëindiging van de opvang;
- zorgt dat uw kind minimaal 1 maal per jaar besproken wordt in het team; Een kind dat niet erg opvalt in de groep heeft evenveel recht om besproken te worden als een druktemaker of een kind met problemen. Besprekingen gebeuren aan de hand van algemene observaties.
- "bewaakt" de kindgegevens. Dit betekent het verwerken van (veelal praktische) informatie van en over uw kind en over u in een dossier; Daarnaast zorgt de mentor dat observaties plaatsvinden;
- ziet toe op extra aandacht voor uw kind (en voor u als ouders) bij bijzondere gelegenheden of voorvallen;
- voert zo nodig een kennismakingsgesprek met de school van uw kind;
- bewaakt dat uw kind vervoer van en naar de BSO heeft; Overigens kunnen ook de pedagogisch medewerkers het halen, brengen en vervoeren uitvoeren.

De mentor zal uw belangrijkste aanspreekpunt zijn, maar niet het enige. De opvang verleent de mentor samen met de rest van de pedagogisch medewerkers. U kunt dan ook altijd bij hen terecht indien u vragen en/of opmerkingen heeft. In voorkomende gevallen kunt u ook contact hebben met het clusterhoofd.

## **7. OPENSTELLING EN BEREIKBAARHEID**

### *Openstelling*

De BSO is door de week voor èn na schooltijd geopend. In de schoolvakanties, met uitzondering van de kerstvakantie voor de dagen tussen kerst en oud & nieuw, is de BSO open van (7.00) 7.30 tot 18.00 (18.30) uur. De kinderen worden van school gehaald en door de ouders van de opvang gehaald, op de contractueel vastgelegde tijden. Indien kinderen eerder moeten worden gehaald of eerder worden gebracht en later door de ouders gehaald dan contractueel is overeengekomen, wordt deze extra tijd in rekening gebracht.

Kinderen kunnen een korte of een lange middag komen.

De opvang wordt afgenomen volgens een contract. Indien u meer uren opvang nodig hebt in verband met extra vrije dagen/margedagen van uw kind, kunt u deze opvang bijkopen. Dit in overleg met de pedagogisch medewerkers. Op de website ([www.kids2b.nl](http://www.kids2b.nl)) en in de informatiefolder vindt u hierover alle informatie.

### *Telefonische bereikbaarheid*

- Medewerkers op de BSO zijn telefonisch te bereiken tussen **7.30 en 18.00 uur**. Houdt u er rekening mee dat medewerkers tussen 11.30 en 12.30 moeilijk bereikbaar kunnen zijn, omdat zij dan lunchen met de kinderen. De telefoon op de BSO wordt aangenomen door één van de medewerkers. Veelal zult u het clusterhoofd kunnen spreken. Altijd is bij afwezigheid bekend wanneer zij weer te bereiken is. Praktische zaken kunt u met pedagogisch medewerkers bespreken. Zij houden gesprekken niet langer dan noodzakelijk. Zo nodig is het mogelijk een afspraak voor een gesprek te maken.
- Op het **centraal kantoor** kunnen klanten van **8.00 tot 12.00 uur en van 12.30 tot 16.30 uur** telefonisch terecht voor informatie over plaatsing, financiële en administratieve zaken. Mutaties/opzeggingen dient u altijd schriftelijk (of per e-mail) door te geven. Opzeggingen dienen schriftelijk te worden ingediend. Zie voor verdere voorwaarden de algemene informatiefolder en het huishoudelijk reglement.
- Afspraken met de directeur verlopen via het secretariaat.

### **8. EXTRA BLOKKEN OF UREN**

Incidenteel kunt u, afhankelijk van de bezetting op de groep, extra opvang afnemen. Dit dient u te overleggen met één van de pedagogisch medewerkers. De extra opvang wordt maandelijks achteraf bij u in rekening gebracht tegen het op dat moment geldende uurtarief. Het eerder brengen aan het begin van de dag of het later halen aan het eind van de dag kan per half uur worden afgenomen. Indien u een ochtend / middag extra wilt afnemen gaat dit per dagdeel van 5 uur. Bij de jaaropgave worden deze extra uren meegenomen, zodat u achteraf over deze kosten nog uw kinderopvangtoeslag kunt krijgen.

### **9. VERVOER VAN SCHOOL NAAR DE BSO**

De kinderen komen zelf van school naar de BSO of worden door ons van school gehaald. Wanneer dat redelijkerwijs mogelijk is (afhankelijk van o.a. de afstand, tijd en personeelsinzet), zal Kids2b het vervoer organiseren. De pedagogisch medewerker maakt met u hierover duidelijke afspraken.

De kinderen komen lopend, op de fiets of worden met een taxi/auto gehaald, afhankelijk van de afstand. Eventuele vervoerkosten worden aan de ouders doorberekend. Wanneer uw kind zelfstandig gaat fietsen, zal die daarvoor met de pedagogisch medewerker een 'overeenkomst' afsluiten, nadat uw kind eerst voldoende begeleid is. Kids2b wil op een verantwoorde manier de zelfstandigheid van kinderen bevorderen.

### **10. DAGINDELING OP DE GROEP**

De kinderen komen verspreid over de middag binnen, afhankelijk van het tijdstip dat ze vrij zijn. Ze kunnen dan eerst even wat drinken en een praatje maken met de pedagogisch medewerkers. Daarna gaan de kinderen vaak iets voor zichzelf doen of ze gaan met de andere kinderen spelen.

Ook kunnen ze meedoen aan een activiteit. De pedagogisch medewerker zorgt voor een op de kinderen afgestemde programmering van activiteiten, bijvoorbeeld volgens een themagerichte opbouw. Belangrijk bij dit alles vindt Kids2b dat de kinderen persoonlijk opgevangen worden en dat ze vrij zijn hun tijd naar eigen wens in te delen. De kinderen kunnen zowel binnen als buiten spelen. Verder stelt de pedagogisch medewerker alles in het werk om de kinderen ook deel te laten nemen aan activiteiten buitenshuis, zoals bijvoorbeeld zwemles of muziekles. Waar mogelijk worden de kinderen gebracht en gehaald.

In de vakanties organiseren de pedagogisch medewerkers extra activiteiten en zijn er regelmatig uitstapjes. Het halen en brengen geschiedt op de contractueel vastgelegde tijdstippen.

### **11. KINDERPARTICIPATIE BSO**

Bij Kids2b neemt de pedagogisch medewerkers kinderen serieus. Kinderen hebben recht op participatie en informatie. Daarom geeft de pedagogisch medewerker de oudere kinderen invloed op sommige keuzen en beslissingen. Kinderparticipatie is meer dan alleen luisteren naar kinderen. Het gaat om georganiseerde activiteiten die tot doel hebben kinderen invloed of medezeggenschap te geven bij zaken die hen aangaan. Kinderparticipatie heeft drie belangrijke elementen:

- inspraak en advies van kinderen; vanaf 7 à 8 jaar kunnen kinderen inspraak hebben;
- mede organiseren door kinderen;
- kinderen zijn zelf (mede)verantwoordelijk.

Door middel van kinderparticipatie bevordert de pedagogisch medewerker het verantwoordelijkheidsgevoel van kinderen en stimuleert zij hun zelfstandigheid. Ook krijgt zij zo informatie over de wensen en het welbevinden van kinderen.

Kinderen worden medeverantwoordelijk gemaakt voor de resultaten van de kinderinspraak door hen zoveel mogelijk te betrekken bij de uitvoering.

De pedagogisch medewerker kan kinderen informeren, kinderen om informatie vragen, plannen bij kinderen toetsen en hen medezeggenschap geven (zodat zij meedenken en beslissen over plannen).

De pedagogisch medewerker bepaalt welke verschillende werkvormen voor kinderopvang gebruikt worden. Dat kunnen zowel non-verbale als verbale en vooral speelse werkvormen zijn.

Ouders en verzorgers worden (vroegtijdig) geïnformeerd over en betrokken bij vormen van kinderparticipatie. Wanneer er concrete resultaten of wensen uit de kinderparticipatie naar voren komen, worden de resultaten daarvan teruggekoppeld naar ouders.

### Zelfstandigheid

Er zijn contracten opgesteld voor kinderen vanaf circa 7 jaar met betrekking tot activiteiten, die de kinderen in overleg met de ouders, zelfstandig mogen ondernemen. Voorbeelden hiervan zijn: bezoek aan de bibliotheek, sportclub, alleen vanuit school mogen komen, boodschappen doen, etc.

## **12. VOEDING**

Op de vrije middagen en in de vakanties eten de kinderen tussen de middag brood op de groep. Verder krijgen de kinderen drinken en fruit. Alle voeding is op de BSO aanwezig. Kids2b koopt zo verantwoord mogelijk voedsel in, waarbij veiligheid en gezondheid belangrijke voorwaarden zijn.

Als uw kind afwijkende voeding nodig heeft, dient u dat zelf mee te geven.

Voor wat betreft de voeding houden we zoveel mogelijk rekening met persoonlijke wensen, zoals dieëten en specifieke gebruiken. Graag dan even doorgeven aan een pedagogisch medewerker.

## **13. INRICHTING EN SPELMATERIAAL**

De ruimtes waar de kinderen verblijven, zijn afgestemd op hun behoeften. Er is een ruime hoeveelheid spel- en knutselmateriaal aanwezig, waarbij de volgende uitgangspunten maatgevend zijn:

- het materiaal sluit aan bij de leeftijd en ontwikkelingsfase van de kinderen;
- de ruimte en het materiaal zijn veilig;
- de kwaliteit van het spelmateriaal is hoog ;
- de inrichting en het materiaal stimuleren de kinderen bij de ontwikkeling van hun sociale en motorische vaardigheden en hun creativiteit.

## **14. HYGIENE**

De BSO wordt iedere dag schoongemaakt door een schoonmaakbedrijf. De dagelijkse zorg voor netheid en hygiëne ligt bij de pedagogisch medewerkers zelf. Kids2b hanteert in principe de richtlijnen van de GGD. Daarnaast heeft zij voor haar medewerkers een hygiëneprotocol opgesteld en zijn er handleidingen op de werkplek aanwezig.

## **15. ZIEKTE**

Kids2b beschouwt u als ouders (mede)verantwoordelijk bent voor de gezondheid van uw kind wanneer het ziek is of wordt op de groep. Een ziek kind voelt zich, naar mening van Kids2b, thuis het veiligst. Maar als het onverhoopt toch op de locatie ziek wordt, zal de pedagogisch medewerker het zo goed mogelijk verzorgen. Een ziek kind hoort in ieder geval niet op de BSO als de pedagogisch medewerker het onvoldoende aandacht en verzorging kan bieden of als zijn/haar aanwezigheid voor andere kinderen een gevaar oplevert. Kids2b hanteert voor de omgang met ziekte in principe de richtlijnen, adviezen en zeker de voorschriften van de GGD. De pedagogisch medewerker kan ziektes goed signaleren, maar mag geen diagnoses stellen. Daarvoor wordt overlegd of verwezen naar artsen en de GGD.

### *Wanneer mag uw kind zeker **niet** komen of blijven?*

Kinderen mogen niet op de kinderopvang komen wanneer hun ziekte besmettingsgevaar oplevert. De pedagogisch medewerker laat **in ieder geval** geen kinderen op de groep toe met ernstige (=bloederige) diarree en open tbc. Voor een aantal andere besmettelijke of riscovolle ziekten, neemt de pedagogisch medewerker zonnodig contact op met de GGD en kunnen op basis van dat overleg kinderen worden geweigerd.

### *Afspraken en contact met de pedagogisch medewerker*

Als uw kind niet fit is bij het brengen, kunt u met de pedagogisch medewerker de afspraak maken dat u wordt gewaarschuwd als het gedurende de dag erger wordt. De groepsleiding neemt daartoe ook zelf het initiatief. Zij neemt altijd contact op met u als ouders of met het noodadres wanneer;

- uw kind veel huilt, veel dreuntelt of hangerig is;
- uw kind lichamelijke signalen geeft die duiden op ziekte;
- de aanwezigheid van uw kind ten koste dreigt te gaan van andere kinderen;
- de aanwezigheid van uw kind te veel zorg en aandacht eist van de pedagogisch medewerker;
- er wordt verwacht dat, indien nodig, uw kind wordt opgehaald.

Medewerkers van Kids2b dienen uit eigen beweging geen medicijnen toe, zoals paracetamol of zepillen etc., tenzij hierover nadrukkelijk afspraken zijn gemaakt met ouders die zijn vastgelegd in het kader van de richtlijnen van de wet BIG.

Is de situatie zo ernstig dat er direct gehandeld moet worden, dan schakelt de pedagogisch medewerker een (huis)arts in. Ook bij noodgevallen kan zij een beroep doen op de huisartsen. Medewerkers zullen altijd eerst proberen u als ouders te bereiken en in te lichten.

**Het is belangrijk dat de pedagogisch medewerker altijd weet waar de ouders te bereiken zijn en welk waarschuwingsadres bereikbaar is. Van zowel u als van een waarschuwingsadres is een telefoonnummer noodzakelijk. Wijzigingen hierin dient u direct door te geven aan het clusterhoofd of de mentor op de locatie en aan de administratie op het centraal kantoor.**

#### *Meldingsplicht van ziekten*

Kids2b verwacht van u dat u melding maakt van besmettelijke ziektes en ongemakken, wanneer uw kind daaraan lijdt. Dat kunnen bijvoorbeeld mazelen, waterpokken, rode hond, diarree en hoofdluis zijn. Kids2b meldt besmettelijke infectieziekten bij de GGD, wanneer zij op het de locatie voorkomen. Als er binnen de locatie sprake is van een infectieziekte, hangt de pedagogisch medewerker een poster op de deur met informatie die er (volgens de GGD) te geven is over de ziekte.

Het clusterhoofd heeft het recht om in overleg met de GGD in voorkomende gevallen van infectie en besmettingsgevaar ouders te verplichten hun kind voor bepaalde tijd thuis te houden. Bij besmettelijke ziektes moet het kind volledig hersteld zijn en/of met een positief advies van de eigen huisarts terugkomen. Als u twijfelt of u uw kind wel of niet zal brengen, overleg dan tijdig met de mentor of het clusterhoofd en bij hun afwezigheid met de andere pedagogisch medewerker.

#### **16. MEDICIJNEN, MEDISCHE HANDELINGEN, MEDISCHE INDICATIES**

Kids2b verzoekt u als ouders het clusterhoofd van de locatie te informeren wanneer er medische handelingen bij uw kind moeten worden uitgevoerd. Kids2b gaat ervan uit dat medicijnen thuis gegeven worden, maar indien noodzakelijk kunnen medicijnen eventueel ook op de opvang worden gegeven. U kunt dit op opnemen met uw mentor of het clusterhoofd. Indien de pedagogisch medewerkers medicijnen (pufjes, hoestdrank o.i.d) moeten geven dan dient u hier een medicijnverklaring voor te ondertekenen.

Kids2b gaat terughoudend om met de uitvoering van risicovolle medische handelingen en wettelijk aan artsen/deskundigen voorbehouden medische handelingen. Daaronder vallen bijvoorbeeld injecties bij suikerziekte, het aanbrengen en verwijderen van klysma's en sondes. De pedagogisch medewerker voert dergelijke handelingen niet uit.

U zult ze als ouders zelf moeten uitvoeren of er zullen met andere instellingen afspraken moeten worden gemaakt, zoals de thuiszorg. Kids2b zet zich altijd in om samen met u een oplossing te vinden voor voorkomende gevallen. Het clusterhoofd bepaalt uiteindelijk of plaatsing wel of niet praktisch uitvoerbaar is of blijft en of er aanvullende afspraken nodig zijn.

Voor de opvang van kinderen met een medische indicatie (een ziekte die bedreigend kan zijn voor het kind, andere kinderen, de pedagogisch medewerker of anderen) dient u als ouders een aanvullende plaatsingsovereenkomst te hebben getekend of per ommegaande te tekenen. U kunt zich hiervoor tot het clusterhoofd wenden.

Bovenstaande is in overeenstemming met het protocol 'Medische handelingen en de Wet BIG' dat in het kwaliteitshandboek is opgenomen (deel 1).

## **17. OUDERCONTACTEN/ OUDERRAAD**

### *Oudercontacten*

Een goed wederzijds contact tussen ouders en pedagogisch medewerkers vindt Kids2b erg belangrijk. Ouders moeten op de hoogte blijven van wat er op het BSO gebeurt. Uitwisseling van belangrijke zaken vindt vooral plaats bij het brengen en halen van de kinderen. De pedagogisch medewerker brengt u op de hoogte van het speelgedrag en bijzondere voorvallen van de dag. Dit gebeurt mondeling.

Als daaraan behoefte bestaat, kunnen ouders een gesprek aanvragen met de pedagogisch medewerkers en/of clusterhoofd. Maar ook andersom kan dat gebeuren.

Eén keer per jaar wordt u de gelegenheid geboden zogenaamde 'kwartiergesprek' te voeren met de mentor van uw kind. Daarin komen naast praktische zaken ook het welbevinden van uw kind aan de orde. Ouders die hiervan gebruik willen maken, kunnen zich daarvoor opgeven. U krijgt een uitnodiging en formulier van de mentor van uw kind.

### *Observaties*

De pedagogisch medewerker observeert als onderdeel van het werk uw kind regelmatig, waarbij zij let op normale ontwikkelingszaken van gezonde kinderen en op het welbevinden. In zogenaamde 'kindbesprekingen' van de pedagogisch medewerkers komt uw kind minstens 1 maal per jaar aan bod. Opvallende informatie uit deze kindbesprekingen en uit observaties zal de pedagogisch medewerkers uiteraard ook met u bespreken.

Wanneer de pedagogisch medewerker aanleiding ziet om een gerichte observatie te verrichten om opvallend gedrag te verduidelijken, zal zij daarover vooraf met u contact opnemen en worden er verdere afspraken gemaakt.

### *Ouderraad*

Elke locatie heeft een ouderraad voor de dagopvang en BSO gezamenlijk. Het doel van de ouderraad is op dit moment als volgt te omschrijven:

*"Het bevorderen van het omgaan van pedagogisch medewerker en kinderen met elkaar en kinderen onderling, op een zodanige wijze, dat dit aansluit bij de eigen normen en waarden van de ouders."* Dit doel geldt voor de gehele stichting.

De ouderraad van de locatie denkt mee over onder andere het beleid, de organisatie en de dagelijkse gang van zaken op de locatie. Ze kan Kids2b adviseren over pedagogische zaken, huishoudelijke zaken over voeding, veiligheid, gezondheid en hygiëne, eventuele uitbouw en verbouw van de locatie en praktische zaken als uitstapjes, ouderavonden etc.. De ouderraad vergadert minimaal 4 keer per jaar. Het clusterhoofd is alleen bij deze vergaderingen aanwezig indien de ouderraad dit wenst en heeft een informerende, adviserende en zo nodig ondersteunende taak.

## **18. CENTRALE OUDERRAAD**

De oudermedezeggenschap is wettelijk geregeld in de Wet Kinderopvang. Elke BSO heeft een eigen ouderraad. Voor de totale organisatie van Kids2b worden de ouders vertegenwoordigd door de centrale ouderraad (COR). De COR bestaat uit 3 tot 7 ouders, afkomstig uit verschillende ouderraden. De COR heeft overleg met de directeur, de COR kan een voordracht doen als vertegenwoordiger namens de ouders voor de Raad van Toezicht. De voordracht mag niet in strijd zijn met het reglement van de COR.

De COR bespreekt met de directeur onder andere het pedagogisch beleid, kwaliteitszaken, het plaatsingsbeleid, veiligheid, gezondheid, klachten en tevredenheid van klanten. Ten aanzien van een aantal van deze zaken heeft de COR adviesrecht.

De exacte doelstelling en taken zijn weergegeven in een reglement voor zowel de ouderraden als de centrale ouderraad. De reglementen liggen ter inzage op het centraal kantoor en op de locaties. Ook de ouderraden beschikken elk over een exemplaar.

### **19. SCHRIFTELIJKE INFORMATIEVOORZIENING**

Kids2b gebruikt diverse middelen om u te informeren over de organisatie/locatie, zoals:

- dit informatieboekje;
- de website, [www.kids2b.nl](http://www.kids2b.nl);
- de algemene informatiefolder;
- correspondentie inzake facturering, plaatsingen en mutaties;
- de 'Nieuwsbrief Kids2b' die u 4 keer per jaar ontvangt, verzorgd door de directeur (met informatie over de algemene ontwikkelingen betreffende de diensten van Kids2b);
- een nieuwsbrief van de locatie, die regelmatig verschijnt en wordt verzorgd door het clusterhoofd;
- het jaarverslag van Kids2b, dat jaarlijks in april verschijnt.

### **20. VAKANTIES EN MARGEDAGEN**

- De locatie is het gehele jaar geopend, behalve op de officiële feestdagen en tussen Kerst en Oud&Nieuw.
- Een aanvraag voor deze extra opvang, kan uiterlijk tot 1 oktober van het betreffende jaar worden ingediend bij het clusterhoofd.
- Ouders dienen van tevoren (liefst zo vroeg mogelijk) aan de pedagogisch medewerker door te geven wanneer hun kind(eren) afwezig is/zijn wegens vakantie of anderszins. Het is voor de medewerkers en voor de andere kinderen belangrijk om te weten wie er aanwezig zijn.

#### *Margedagen*

U kunt ook opvang afnemen op 'margedagen'. Margedagen zijn dagen waarop de school van uw kind gesloten is in verband met studie of speciale activiteiten van leerkrachten. Kids2b doet haar best voor een goede afstemming met de verschillende scholen, omdat continuïteit in de opvang en samenstelling van de groepen belangrijk is.

Voorlopig gelden de volgende richtlijnen:

- opvang op margedagen is mogelijk wanneer er minimaal 3 kinderen op de groep aanwezig zijn;
- in geval van ziekte van een leerkracht of bij stakingen bieden wij opvang, en worden de extra uren opvang in rekening gebracht, voor de dan geldende uurprijs;
- 4-en 5-jarigen hebben vaak extra dagdelen vrij, ook regelmatig in de ochtend. Zij kunnen gebruik maken van de opvang tegen de vastgestelde uurprijs per afgenomen extra uur, mits de bezetting dit toelaat.

## **21. VERZEKERINGEN**

Met betrekking tot de kinderen die de dagopvang bezoeken, heeft Kids2b de volgende verzekeringen afgesloten:

1. een collectieve wettelijke aansprakelijkheidsverzekering
2. collectieve ongevallenverzekering

De collectieve wettelijke aansprakelijkheidsverzekering dekt schade die door (kinderen van) Kids2b wordt veroorzaakt bij derden. Bijvoorbeeld: wanneer een kind tijdens een wandeling met een steen een kras op een geparkeerde auto maakt, kan dit worden vergoed via deze verzekering.

Ouders zijn zelf wettelijk aansprakelijk voor de schade die hun kind veroorzaakt aan speelgoed of kleding van andere kinderen. Enkele voorbeelden:

Wanneer een kind speelgoed of kleding van een ander kind (per ongeluk) kapot maakt, zullen de kosten door de ouders moeten worden vergoed. Als een kind eigen speelgoed meeneemt naar Kids2b, dat tijdens het spelen ermee stuk gaat, dan kunnen de kosten niet worden gedeclareerd bij Kids2b. Hetzelfde geldt voor vlekken die in de kleding komen tijdens het verven. Dit wordt niet vergoed door Kids2b òf het moet het gevolg zijn van onachtzaamheid van de medewerkers.

## **22. UITSTAPJES EN BIJZONDERE ACTIVITEITEN**

Kinderen maken regelmatig kortdurende uitstapjes met de pedagogisch medewerkers, bijvoorbeeld boodschappen doen, wandelen, etc. U kunt op het intakeformulier aangeven of u hiermee akkoord gaat, zodat de pedagogisch medewerkers daarmee rekening kan houden.

Indien er grotere activiteiten of langdurige uitstapjes plaatsvinden, zal de pedagogisch medewerker u telkens vooraf om toestemming vragen. Kids2b draagt er zorg voor dat er voldoende begeleiding is. U kunt als u wilt uw kind begeleiden bij een groter uitstapje of activiteit.

De kinderen en leden van de begeleiding zijn tijdens uitstapjes – net als gedurende het verblijf in en om het BSO – *verzekerd* in geval van wettelijke aansprakelijkheid en ongevallen.

Ouders worden vroegtijdig betrokken bij het organiseren van grotere uitstapjes en bijzondere activiteiten.

De pedagogisch medewerker gaat bij het houden van bijzondere activiteiten of uitstapjes uit van de behoefte van de kinderen. Kinderen van boven de 7 jaar worden zelf actief betrokken bij de invulling van activiteiten en/of uitstapjes

### **23. PRIVACY**

Kids2b wil behoorlijk en zorgvuldig omgaan met privacygevoelige informatie van zowel haar klanten (ouders en kinderen) als haar medewerkers. Daarom heeft de organisatie een privacyreglement en staan er ook in het kwaliteitshandboek richtlijnen beschreven.

Het reglement en de richtlijnen zijn in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Iedere medewerker tekent een geheimhoudingsovereenkomst.

Medewerkers verwerken alleen persoonsgegevens en persoonsinformatie voor zover dat noodzakelijk is voor het leveren van goede kinderopvang en dienstverlening en voor de administratieve en personele ondersteuning daarvan.

De organisatie van de opvang en begeleiding van uw kind dient bijvoorbeeld geregeld te worden; de pedagogisch medewerkers dient het welbevinden, de gezondheid en de ontwikkeling van uw kind onderling en met u te kunnen bespreken; de administratie dient zorg te dragen voor een goede contractnaleving en dienstverlening en Kids2b heeft een aantal maatschappelijke (wettelijke) verplichtingen. Daar is persoonlijke informatie voor nodig.

Onder het verwerken van persoonsgegevens verstaan wij alle handelingen die met de gegevens worden verricht en het hele proces dat persoonsgegevens en persoonsinformatie binnen Kids2b ondergaan.

Verwerking gebeurt alleen met medeweten van de betrokkenen. Wanneer het nodig mocht zijn informatie en gegevens derden te verstrekken, dan vragen wij u vooraf toestemming.

*Welke persoonsgegevens van u en uw kind verwerkt Kids2b?*

- De pedagogisch medewerker en het clusterhoofd verwerkt gegevens en informatie die betrekking hebben op de organisatie van de opvang en begeleiding, en de *ontwikkeling, en het welbevinden van uw kind*:

Het gaat om verslagen van kindbesprekingen, verslagen van observaties, verslagen van oudergesprekken, intakegegevens, doorstromingsgegevens, overplaatsingsgegevens. Deze gegevens vormen samen het kinddossier.

- Gegevens die Kids2b van ouders verwerkt voor de *financiële administratie* en *administratieve dienstverlening* zijn of hebben betrekking op: naam, adres en woonplaats, telefoon, inkomensgegevens, bank- of gironummer, debiteurennummer, gegevens ouderbijdrage, contractduur, contractomvang;

#### *Toegang door medewerkers*

Toegang tot gegevens en informatie van u en uw kind hebben alleen medewerkers voor wie dat voor hun functie of taak noodzakelijk is. Medewerkers mogen ook alleen die gegevens inzien en gebruiken die voor hun werkzaamheden nodig zijn.

#### *Inzage*

U heeft als ouder recht op inzage van gegevens over u en uw kind. Voor inzage in het kinddossier kunt u de **mentor** van uw kind benaderen. Voor inzage in uw (financieel) administratieve gegevens dient u een schriftelijk verzoek in te dienen bij de **coördinator administratie** op het centraal kantoor in Onderdendam.

#### *Correctie, aanvulling of verwijdering*

Het kan zijn dat gegevens op een bepaald moment feitelijk onjuist, onvolledig of niet meer ter zake doende zijn. Dan heeft u het recht deze gegevens te laten corrigeren, te laten verwijderen of te laten aanvullen. Voor de gegevens betreffende het kinddossier moet u daartoe een (schriftelijk) verzoek indienen bij het **clusterhoofd**. Voor overige gegevens kunt u een schriftelijk verzoek indienen bij het **secretariaat** op het centraal kantoor.

Alleen bij een gegronde reden kan een verzoek van u worden geweigerd. Dat gebeurt dan namens de directeur of het bestuur. Dit wordt u schriftelijk en met redenen omkleed medegedeeld. Nadere informatie over privacy kunt u vinden in het privacyreglement, dat is opgenomen in het *kwaliteitshandboek*, (deel 3).

## **24. GEEN DISCRIMINATIE**

Kids2b tolereert geen onderscheid naar etnische achtergrond, sekse, seksuele geaardheid, leeftijd, handicap(s) en levensbeschouwing. Dat betekent dat een individu niet enkel op basis van één of meer van deze

eigenschappen of achtergronden veroordeeld, negatief bejegend of slecht behandeld mag worden. Dit geldt voor ons gehele personeelsbeleid, het plaatsingsbeleid en voor de opvang en dienstverlening.

Alle medewerkers *moeten* bij een geconstateerde of vermoedelijke overtreding, hiervan melding doen aan hun leidinggevende. De leidinggevende registreert en onderzoekt de melding en bespreekt alle gevallen van daadwerkelijke discriminatie met de directeur.

Wij verwachten ook van ouders en kinderen dat zij niet discrimineren. Doen zij dat wel, dan worden zij daarop gewezen.

De verantwoordelijkheid voor eventueel te nemen maatregelen ligt bij de directeur. Bij discriminatie door de directeur ligt de verantwoordelijkheid voor maatregelen bij het bestuur.

## **25. KLACHTENPROCEDURE**

Bij Kids2b heerst een open en positief kritische cultuur, waarin onenigheden en onvrede in onderlinge samenspraak worden opgelost. Voorop staat dat de mondigheid van iedereen moet worden erkend en bevorderd.

Mocht u als ouders onverhoopt klachten hebben, dan kunt u gebruik maken van de Procedure klachtenbehandeling, die ook staat beschreven in het *Kwaliteitshandboek (deel 3)*.

### Definitie van klachten

Een klacht is iedere onvrede over de **behandeling of bejegening** van een individu of aantal individuen door Kids2b of medewerkers van Kids2b.

Voor de interne procedure gelden ook klachten over behandeling en bejegening door bij Kids2b betrokken ouders als klacht. Klachten kunnen bijvoorbeeld gaan over ondeskundige behandeling, onzorgvuldige bejegening, onveilige en onhygiënische situaties, onzorgvuldige zakelijke dienstverlening, schade aan bezittingen. Bij klachten over discriminatie en seksuele intimidatie gelden enigszins afwijkende procedures.

### Kritiek op beleid

Kritische opmerkingen over het beleid van Kids2b gelden in principe **niet** als klacht: u wordt uitgenodigd kritiek op beleid en structurele zaken kenbaar te maken aan het clusterhoofd en de ouderraden.

### Uitgangspunten voor klachtenbehandeling

- Er dient aandacht te zijn voor de klachten die alle betrokkenen bij en binnen Kids2b kunnen hebben over de handelwijze en besluiten van andere betrokkenen.

- De medewerkers, leidinggevend en de directeur stellen zich actief op om klachten te helpen oplossen.
- De *interne* klachtenprocedure, zoals die hieronder beschreven wordt, dient als restregeling te worden opgevat. De interne procedure kan als serieus middel dienen om gerezen problemen op te lossen.
- Betrokkenen hebben het recht een beroep te doen op de externe onafhankelijke klachtencommissie. Ook kan Kids2b mensen doorverwijzen naar deze klachtencommissie of zelf deze commissie inschakelen.
- Bij de afhandeling van klachten geldt altijd het principe van hoor en wederhoor.
- Hoewel Kids2b streeft naar het in harmonie oplossen van een probleem, zullen niet alle individuele problemen oplosbaar zijn.
- Het aantal klachten en de inhoud ervan zal halfjaarlijks geëvalueerd worden en gebruikt worden om de kwaliteit van de opvang, de dienstverlening en andere werkzaamheden te verbeteren.

### Entree

Een mondelinge of schriftelijke klacht is mogelijk. Het moet echter duidelijk zijn waarover de klacht gaat. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen. Klagers dienen zich eerst te richten tot de persoon over wie de klacht gaat of met wie de klacht het meest te maken heeft.

### Vastlegging en vertrouwelijke behandeling van klachten

- In ieder geval na afhandeling van de klacht zullen de betrokkenen de klacht en de oplossing - zo mogelijk en gewenst in anonieme vorm - op schrift stellen om te inventariseren en om het probleem in de toekomst te voorkomen. Op het centraal kantoor wordt het aantal en de inhoud van de klachten administratief bijgehouden.
- Alle informatie die betrekking heeft op de klacht, wordt zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld.

### Termijnen

Wanneer iemand zich over iets of iemand beklagt, zal er direct een bevestiging van ontvangst verstuurd worden. Vervolgens zal er zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen een schriftelijke reactie komen op de klacht.

### Verschillende soorten klachten

Bij verschillende soorten klachten zijn de volgende handelingen aan te bevelen:

#### *Klachten betreffende pedagogisch medewerker*

- a) Er wordt zo snel mogelijk contact opgenomen door de betrokkenen om het probleem in een persoonlijk gesprek op te lossen.
- b) Als dit gesprek niet tot een positief resultaat leidt, kunnen de partijen zich richten tot het clusterhoofd die zal trachten het probleem in samenspraak op te lossen.
- c) Indien dit niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunnen partijen zich richten tot de directeur die zal trachten het probleem in samenspraak op te lossen.

#### *Klachten over het management, ofwel clusterhoofden, stafmedewerker(s), GOB- functionarissen en de administratie*

- a) Er wordt zo snel mogelijk contact gezocht (door de klager en betreffende functionaris) om de problematiek in een gesprek op te lossen.
- b) Indien dit gesprek niet leidt tot een positief resultaat, kunnen partijen zich richten tot de directeur die zal proberen het probleem in samenspraak op te lossen.

#### *Klachten over de directeur*

- a) Er wordt zo snel mogelijk contact opgenomen (door klager en directeur) om de problematiek in een gesprek op te lossen.
- b) Levert dit gesprek geen oplossing op, dan kunnen betrokkenen contact opnemen met de Raad van Toezicht dat, na beide partijen gehoord te hebben, zal proberen het probleem in samenspraak op te lossen. De Raad van Toezicht kan een bindend adviseur aanwijzen, in overleg met beide partijen.

#### *Klachten over ouders*

- a) Ouders of Kids2b-medewerkers melden de klacht bij het clusterhoofd.
- b) Het betrokken clusterhoofd zoekt contact met de betrokken ouders om de problematiek in een gesprek op te lossen.
- c) Blijkt dit niet mogelijk, dan kan een beroep worden gedaan op de directeur, die in samenspraak met beide partijen het probleem tracht op te lossen.

*Klachten over de Raad van Toezicht en ouderraden*

- b) De klager richt zich tot de vertegenwoordiger van de Raad van Toezicht of de betreffende ouderraad. Binnen 2 weken vindt een gesprek plaats.
- c) Als dit gesprek niet succesvol is, kan het voltallig Raad van Toezicht of de voltallige ouderraad worden ingeschakeld.
- d) Blijkt ook dit niet mogelijk, dan kan in geval van ouderraden in hoogste instantie een beroep worden gedaan op de Raad van Toezicht. De voorzitter kan een bindend adviseur aanwijzen, in overleg met beide partijen. In geval van de Raad van Toezicht is een klacht bij de onafhankelijke klachtencommissie de aangewezen weg.

**26. DE ONAFHANKELIJKE KLACHTENCOMMISSIE**

Personen die klachten hebben over de behandeling door Kids2b of een medewerker van Kids2b, kunnen zonder tussenkomst van Kids2b een beroep doen op een onafhankelijke klachtencommissie waar Kids2b bij is aangesloten.

De onafhankelijke klachtencommissie is een externe commissie waarbij verschillende instellingen voor kinderopvang zijn aangesloten, en die onafhankelijk van Kids2b een oordeel velt. De commissie bestaat uit mensen die deskundig zijn op het terrein van de kinderopvang, het terrein van de bestuurlijke en organisatorische zaken en het terrein van het recht.

Klachten kunnen mondeling of schriftelijk worden ingediend bij de secretaris van de klachtencommissie, in dienst van SKK, Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (0900 0400034, [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)).

Meer over de onafhankelijke commissie kunt u vinden in het kwaliteitshandboek. Het reglement van de onafhankelijke commissie is ter inzage op het centraal kantoor.

**27. HET METEN VAN UW TEVREDENHEID**

Kids2b biedt ouders (klanten) de volgende contactmomenten en manieren om hun mate van tevredenheid kenbaar te maken: de Centrale Ouderraad, de ouderraden op de locaties, ouderavonden en individuele gesprekken met de pedagogisch medewerkers.

Kids2b peilt ook op eigen initiatief de tevredenheid onder haar klanten. Dat gebeurt specifiek en gestructureerd bij de beëindiging van de opvang en bij doorstroming van de dagopvang naar de BSO van ieder individueel kind en via klachtenevaluatie. Minimaal eens per 3 jaar houdt Kids2b een uitgebreid 'algemeen tevredenheidsonderzoek'. Ieder halfjaar evalueert het management de tevredenheid van klanten, veelal omstreeks juli en december. Het gebruikt daarbij onder andere de ontvangen evaluatieformulieren.

## **28. BEËINDIGING VAN DE OPVANG**

Bij beëindiging van (delen van) de opvang vraagt Kids2b ouders standaard een 'Evaluatieformulier voor ouders' in te vullen. Dat kan ook gebeuren bij doorstroming of overplaatsing van uw kind.

In het formulier worden vragen gesteld over:

- het welbevinden van kinderen;
- de accommodatie;
- de (pedagogische) omgang van pedagogisch medewerkers met kinderen;
- de samenwerking van Kids2b met ouders en ouderraden;
- de informatievoorziening;
- het mentorschap;
- aanvullende positieve of negatieve opmerkingen.

U heeft de mogelijkheid om een eindgesprek te voeren met de mentor, eventueel in aanwezigheid van het clusterhoofd. U moet echter zelf aangeven of u een eindgesprek wilt. Tijdens dit gesprek komt, in principe aan de hand van het evaluatieformulier, het hele opvangproces nog eens kort aan de orde. Ook eerdere gesprekken worden aangehaald. Ook kunnen onderwerpen aan de orde komen die u inbrengt.

Het managementteam en de pedagogisch medewerkers betreft de gegevens bij het bijstellen van het beleid en werkwijze(n). Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

## **29. WAT IEDEREEN MOET WETEN**

- Roken is binnen het BSO verboden.
- De directie aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het wegraken en/of beschadigen van kleding en meegebracht speelgoed.
- Reservekleding van de BSO moet na gebruik zo snel mogelijk, gewassen, weer geretourneerd worden.
- Op verjaardagen en andere feestdagen trakteren wij het liefst op een gezonde traktatie.
- Laat altijd weten (op voorhand of telefonisch) als uw kind door iemand anders wordt opgehaald.
- Geef duidelijk aan de pedagogisch medewerkers aan dat u uw kind meeneemt als u het komt halen.
- Bij verhindering -om wat voor reden dan ook- ontvangt de pedagogisch medewerkers graag zo vroeg mogelijk bericht.
- Extra uren opvang regelt u met het clusterhoofd of met de pedagogisch medewerkers. Deze worden altijd in rekening gebracht.

- In bijzondere gevallen kan de directeur, na overleg met het clusterhoofd en de ouders, besluiten om het kind in zijn/haar eigen belang van de groep tijdelijk dan wel definitief de toegang tot de opvang te ontzeggen (zie ook klachtenprocedure en de plaatsingsvoorwaarden in uw contract).

### **30. TOT SLOT**

U heeft in dit boekje veel informatie kunnen lezen, die u gedurende de periode dat u van de diensten van Kids2b gebruik maakt telkens weer kunt naslaan. Misschien wilt u over onderdelen meer weten. Dan kunt u op de BSO of het centraal kantoor het kwaliteitshandboek raadplegen. Ook kunt u terecht bij het clusterhoofd en de mentor van uw kind.

Hopelijk kunt u het onderschrijven: Kids2b levert betrouwbare en professionele opvang, neemt kinderen echt serieus en bejegt ouders met respect!

**COLOFON**

Dit informatieboekje is een uitgave van

Stichting Kids2b

April 2011 (herziene uitgave)

Aan dit boekje kunnen geen rechten worden ontleend.