

Informatieboekje



Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
Wie zijn wij?	5
2.1 Even voorstellen	5
2.2 Locatie	5
2.3 Pedagogische visie	5
3. Openingstijden en sluitingsdagen	6
4. Tarieven, betalingen, ruilingen en extra's	6
4.1 Uurtarief	6
4.2 Belastingdienst	7
4.3 Betalingen	7
4.4 Ruilingen, wennen en extra's	7
4.5 Aanvragen, beëindigen en wijzigen opvang	7
5. Brengen en halen	8
6. Dagindeling	8
7. Voeding	9
8. Ziekte en medicijnen	9
Medicijnen	10
9. Communicatie	10
9.1 Oudercommissie	10
9.2 Ouder-app	10
9.3 Informatie-uitwisseling	10
10. Kwaliteit	10
10.1 Veiligheid	10
10.2 Gezondheid	11
10.3 Veiligheids- en Gezondheidsplan	11
10.4 Verzekeringen	11
10.5 Hygiëne	11
10.6 Beroepskracht Kind Ratio (BKR)	11
11. Welbevinden kind	12



11.1 Mentorschap/structureel volgen ontwikkeling van het kind	12
11.2 Vaste gezichten	13
12. Klachtenprocedure.....	13
13. Tot slot.....	14

Versie januari 2026



1. Inleiding

Dit informatieboekje is bedoeld om vragen van ouders/verzorgers over het kinderdagverblijf te beantwoorden. Uw kind verblijft immers meerdere uren/dagen per week bij ons.

We hebben geprobeerd het informatieboekje zo volledig mogelijk te maken zonder hier uitputtend in te willen zijn. Alle belangrijke aspecten, die u als ouder/verzorger zou moeten weten, worden benoemd. Veel van de in dit boekje omschreven zaken zijn vastgelegd in protocollen. Deze liggen bij ons op het kinderdagverblijf ter inzage. Mocht er toch iets ontbreken in dit boekje dan horen wij dat graag van u.

Wij wensen u veel leesplezier!

Hoe kunt u Kinderdagverblijf ZOET bereiken?

Kinderdagverblijf Zoet

Raadhuisplein 1c

6367 ED Voerendaal

 06-41133571

 info@kinderdagverblijfzoet.nl

 www.kinderdagverblijfzoet.nl

Rekeningnummer NL 85 INGB 0006414846

Landelijk Register Kinderopvang: 147576908



Wie zijn wij?

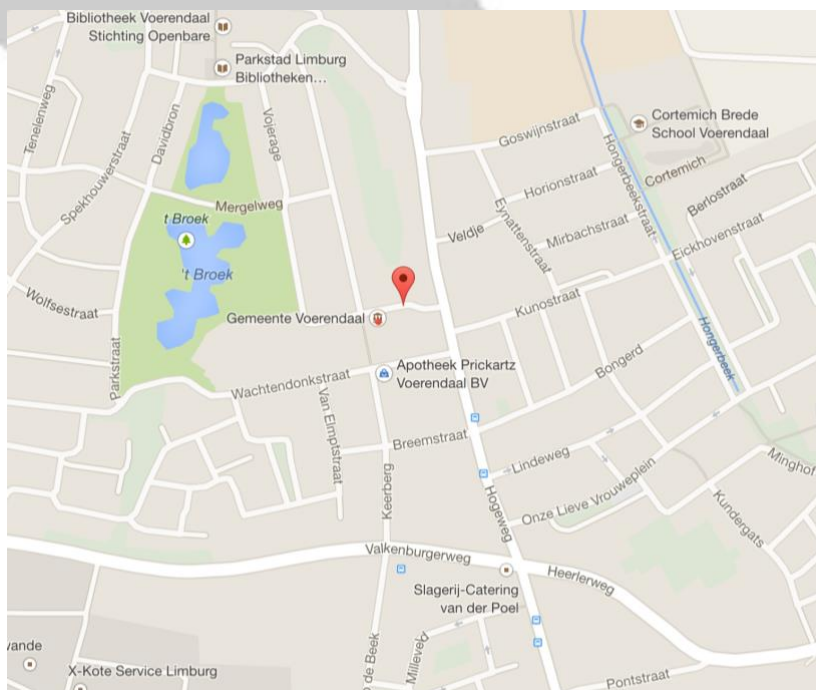
2.1 Even voorstellen

Kinderdagverblijf Zoet is een kleinschalige kinderopvang voor kinderen van 0-4 jaar. Per dag kunnen er maximaal 16 kinderen opgevangen worden. Ons dagverblijf biedt een huiselijke sfeer waarin kinderen zich snel thuis voelen. Daarnaast werken we met een vast, hecht team van pedagogisch professionals.

2.2 Locatie

Ons kinderdagverblijf is gevestigd aan het Raadhuisplein 1c in Voerendaal in het pand van de voormalige kleuterschool Op Weg. Het gebouw is in 2014 gerenoveerd en voldoet aan alle veiligheidseisen. Het pand ligt centraal in Voerendaal (tegenover het gemeentehuis en nabij de huisartsenpraktijk), is goed bereikbaar en er is ruim voldoende parkeergelegenheid.

We beschikken over een ruime, lichte groepsruimte. De groepsruimte is ingericht met materialen die passen bij de leeftijd van de kinderen. Tevens hebben we geprobeerd om zoveel mogelijk een huiselijke sfeer aan de ruimte te geven, zodat de kinderen het gevoel hebben in een woonkamer te spelen. Daarnaast is er een aparte verzorgingsruimte met twee kindertoiletten en een kinderwastafel en twee slaapkamers om de kinderen de rust te bieden die ze nodig hebben. Tevens is er een ruime, afgesloten buitenspeelruimte.



2.3 Pedagogische visie

Onze kinderopvang is gericht op het individuele kind. Ieder kind is uniek, heeft zijn eigen behoeften en ontwikkelt zich op zijn eigen tempo. We stimuleren de ontwikkeling door het aanbieden van speelgoed en activiteiten die aansluiten bij het ontwikkelingsniveau en interesses van het kind. We

vinden het belangrijk dat een kind zich bij ons veilig en geborgen voelt. Dat doen we door warmte, structuur en individuele aandacht te geven. Verder vinden we het belangrijk dat er een goede communicatie is met ouders/verzorgers en proberen we zoveel mogelijk aan te sluiten bij de opvoeding thuis. Zij kennen hun kind tenslotte het beste. Het volledige pedagogische beleidsplan ligt op ons kinderdagverblijf ter inzage.

3. Openingstijden en sluitingsdagen

Wij zijn het gehele jaar geopend van maandag tot en met vrijdag van 7.30 uur tot 18.00 uur, met uitzondering van de volgende feest- en studiedagen:

1 januari	Nieuwjaarsdag
16 en 17 februari	carnaval
18 maart	studiedag
6 april	2 ^e Paasdag
27 april	Koningsdag
5 mei	Bevrijdingsdag
14 mei	Hemelvaartsdag
15 mei	studiedag
25 mei	2 ^e Pinksterdag
25 december	1 ^e Kerstdag

Op 24 december zijn we tot 14 uur geopend en op 31 december sluiten we om 17 uur.

4. Tarieven, betalingen, ruilingen en extra's

4.1 Uurtarief

Het uurtarief in 2026 bedraagt € 11,20. Ouders nemen hele dagen opvang af (7.30-17.30 uur) met de mogelijkheid om een half uur langer opvang af te nemen (tot 18.00 uur). KDV Zoet rekent met 51 weken opvang per jaar.

-Het tarief is inclusief:

Broodmaaltijden, fruit, tussendoortjes, melk

Baby lotiondoekjes en verzorgingsproducten

-Het tarief is exclusief:



Flesvoeding

Luiers

Potjes fruit/groente (tot 1 jaar)

4.2 Belastingdienst

Kinderdagverblijf Zoet is geregistreerd in het Landelijk Register Kinderopvang en Peuterspeelzalen (LRKP). Daarom kunt u aanspraak maken op kinderopvangtoeslag. Deze toeslag is afhankelijk van uw inkomen. Voor een berekening van de tegemoetkoming kunt u terecht op:

www.toeslagen.nl/reken/toeslagen/

4.3 Betalingen

Betalen geschiedt vooraf. Rond de 20^{ste} van iedere maand ontvangt u per e-mail een factuur van de uren voor de komende maand met het verzoek deze te voldoen voor de 1^{ste} van de komende maand. Extra uren worden achteraf gefactureerd.

Vóór 1 april ontvangt u kosteloos een jaaroverzicht met het totaal afgenomen uren in het voorgaande jaar. Dit jaaroverzicht kunt u gebruiken voor uw opgave bij de Belastingdienst. Het jaaroverzicht wordt slechts éénmalig verstrekt, bewaar het dus goed.

4.4 Ruilingen, wennen en extra's

Ons kinderdagverblijf biedt de mogelijkheid om eventuele vakantiedagen te ruilen binnen het kalenderjaar. Wij wijzen u erop dat de mogelijkheid tot ruilen géén recht betreft, maar een extra service, waarbij wij wel trachten aanvragen zo veel mogelijk te honoreren. Ruilen van dagen kan dus, mits de groepssamenstelling dit toelaat. Vakantiedagen dienen minimaal 7 dagen van te voren doorgegeven te worden. Ziekte dagen en dagen die korter dan 7 dagen van te voren zijn doorgegeven kunnen helaas niet geruild worden.

Het is mogelijk uw kind extra te brengen buiten de overeengekomen dagen. Deze extra uren worden achteraf gefactureerd. Ook met betrekking tot de extra uren geldt: mits de groepssamenstelling het toelaat.

Het is natuurlijk mogelijk om uw kind te laten wennen. Dit kan, na definitieve aanmelding, een wenmoment in overleg.

4.5 Aanvragen, beëindigen en wijzigen opvang

U kunt uw kind bij ons kinderdagverblijf aanmelden middels het inschrijfformulier op onze site (www.kinderdagverblijfzoet.nl) of door dit formulier bij ons op te vragen of af te halen.

Voor de start van de opvang ontvangt u een overeenkomst waarin de opvangdagen, opvangtijden en kosten zijn opgenomen.

Het wijzigen van het aantal uren, de dagen of beëindigen van de opvang dient u minimaal één maand van tevoren schriftelijk kenbaar te maken. Let wel op, wanneer het kind 4 jaar wordt eindigt niet automatisch de kinderopvang, ook dit dient u schriftelijk op te zeggen. In verband met eventuele



toeslagen dient u de volgende zaken aan de Belastingdienst door te geven: de aanvraag of beëindiging van kinderopvang en het meer of minder afnemen van dagen.

5. Brengen en halen

De breng- en haalmomenten vormen belangrijke momenten op de dagen dat uw kind op het kinderdagverblijf aanwezig is. Op die tijden wordt de verantwoordelijkheid over uw kind overgedragen. Verder kunt u op het brengmoment kort en duidelijk zaken over voeding, ziekte, dagritme, enzovoorts toelichten. Een uitgebreid(er) gesprek is natuurlijk ook mogelijk. Hiervoor dient u een afspraak te maken. Indien u uw kind op een later tijdstip dan gebruikelijk brengt dan stellen wij het op prijs als u dit van tevoren telefonisch doorgeeft. Tijdens het haalmoment geven wij een korte toelichting over de dag beleving van uw kind. Gedurende de dag wordt via de Bitcare app bijgehouden wat het kind eet, wanneer het slaapt, waarmee het speelt ed. Ouders kunnen dit volgen via de ouder app en kunnen via berichtjes hierop reageren.

Indien iemand anders uw kind komt brengen of halen dan dient u dit tijdig kenbaar te maken. Deze persoon moet zich legitimeren of u kunt een (pas-)foto van deze persoon overhandigen zodat wij weten wie uw kind komt ophalen. Als wij niet op de hoogte zijn gesteld dat iemand anders uw kind komt ophalen, dan geven wij het kind niet mee en zullen wij te allen tijde contact met u opnemen.

6. Dagindeling

Een duidelijke dagindeling geeft de kinderen houvast. De baby's volgen hun eigen ritme qua voeding en slapen. De groepsleiding past zich zo veel mogelijk aan het ritme van thuis aan. Hoe ouder de kinderen worden, hoe meer ze mee gaan doen in het vaste ritme van de andere kinderen (activiteiten, vrij spel, buiten spelen, enzovoorts).

Al verschilt de dagindeling per leeftijdsgroep, er bestaat wel een globaal dagprogramma:

7.30 tot 9.00 uur – Kinderen worden door ouders/verzorgers gebracht.

9.30 uur – De kinderen eten fruit en drinken water. Daarna is het tijd voor één of meerdere activiteiten.

11.30 uur – We gaan boterhammen eten of pap voor de baby's. Ook wordt er melk/water gedronken

12.30 uur – De jongste kinderen gaan slapen, de andere kinderen gaan spelen of hebben de mogelijkheid tot rusten. Kinderen die een halve dag komen, worden opgehaald.

14.30 uur – Tijd voor een tussendoortje (yoghurt, cracker, rauwkost) en water.

15.00 tot 16.30 uur – Tijd voor een activiteit.

16.30 tot 18.00 uur – Kinderen worden opgehaald



7. Voeding

Eten en drinken zijn bij uitstek een plezierig en sociaal gebeuren. Baby's hebben een intiem contact met de leidster die de fles geeft. Peuters eten aan tafel en hebben samen plezier. Ze leren rekening houden met elkaar en ze leren gesprekken te voeren met elkaar.

We willen de kinderen (samen met de ouders/verzorgers) een gezond eetpatroon aanleren. We bieden ze eten aan maar dwingen ze niet tot eten. Als er sprake is van eetproblemen bij een kind worden de ouders/verzorgers hierover geïnformeerd.

Kinderen kunnen tot 8.00 uur hun meegebrachte boterham bij Zoet opeten. We streven er echter naar kinderen thuis te laten ontbijten. Het is immers een druk moment in de ochtend met het brengen van de kinderen. Hierdoor hebben de pedagogisch medewerkers onvoldoende tijd om rustig met de kinderen te ontbijten. Wanneer het ontbijt om de een of andere reden niet lukt thuis kan er natuurlijk altijd in overleg afspraken over gemaakt worden.

Er is een mogelijkheid om kant en klare potjes/verse warme maaltijd voor de baby's/dreumes tot anderhalf jaar mee te geven.

Wij houden de hygiëneregels in acht bij het bereiden van eten en volgen de regelgeving omtrent opslag van voeding.

Er is gelegenheid om zelf borstvoeding te geven, dan wel afgekolfde moedermelk (voldoende gekoeld) aan te leveren.

8. Ziekte en medicijnen

Voor zieke kinderen is het niet prettig om in het kinderdagverblijf te zijn, omdat wij de aandacht die een ziek kind nodig heeft niet kunnen geven. Ook moeten we natuurlijk denken aan risico's van besmetting. Om deze reden mag u uw kind ook niet naar ons kinderdagverblijf brengen indien uw kind koorts heeft. Mocht uw kind tijdens het bezoek aan het kinderdagverblijf ziek worden, dan zullen wij u altijd bellen. Wanneer het kind 38,5 graden celsius of hoger koorts heeft, dient het kind opgehaald te worden.

Bij besmettelijke ziekten hanteren wij de regel dat een kind niet naar het kinderdagverblijf kan komen in verband met besmettingsgevaar voor andere kinderen. Het betreft:

- Krentenbaard (tenzij het door een arts is behandeld en afgedekt is).
- Hoofdluis (tot 24 uur na de eerste behandeling).
- Waterpokken, indien de blaasjes nog niet zijn ingedroogd (besmetting vindt plaats voordat de blaasjes ontstaan, maar ook door het vocht dat uit de blaasjes komt).

Minder vaak voorkomend:

Bof, ernstige diarree, kinkhoest, mazelen, rode hond, roodvonk, RS-virus, hersenvliesontsteking, geelzucht.



Medicijnen

Voor het toedienen van medicijnen aan uw kind moeten de ouders/verzorgers een medicijnverklaring invullen en ondertekenen. Dit geldt eveneens als u verzoekt om uw kind paracetamol toe te dienen. Bij koorts wordt géén paracetamol verstrekt! Medicijnen moeten in de originele verpakking met bijsluiter worden aangeleverd.

9. Communicatie

Kinderdagverblijf kan niet bestaan zonder ouders/verzorgers. Ze vertrouwen hun kind aan ons toe. We vinden het heel belangrijk dat er een goede communicatie tussen de ouders/verzorgers en pedagogisch medewerkers is.

9.1 Oudercommissie

KDV Zoet beschikt over een oudercommissie. Deze heeft als doel om de belangen van de kinderen en hun ouders/verzorgers te behartigen. Ze denken mee om zo de kwaliteit te verhogen en zijn een brug tussen de ouders/verzorgers en ons als kinderdagverblijf. Binnen de ouderraadsvergaderingen is er ruimte om vragen te stellen en problemen te bespreken. Bij deze ouderraadsvergaderingen is overigens iedere ouder/verzorger welkom.

9.2 Ouder-app

Of je nu voor het eerst je kind naar het kinderdagverblijf brengt of dit al langer doet, het blijft een bijzondere stap. Je moet je kind even loslaten. Daarom hebben wij een speciale app (Bitcare ouder-app) voor ouders. Hierop delen we foto's en verhaaltjes over het kind. Zo beleef je de dag van het kind toch een beetje mee.

Met deze app kan het kind ook ziek gemeld worden of vrije dagen, extra dagen of ruildagen aangevraagd worden.

9.3 Informatie-uitwisseling

Informatie-uitwisseling gebeurt zowel schriftelijk als mondeling. Mondeling tijdens breng- en haalmomenten en oudergesprekken. Verder ontvangen alle ouders/verzorgers ongeveer 1 keer per maand een nieuwsbrief met zaken die spelen op het dagverblijf.

10. Kwaliteit

De Wet Kinderopvang legt de verantwoordelijkheid voor het leveren van goede kwaliteit bij de kinderopvangorganisatie zelf. De kwaliteit van kinderopvang kan omschreven worden als datgene dat de opvang verantwoord maakt. Kwaliteit van kinderopvang betekent dat kinderen zich op een optimale manier kunnen ontwikkelen.

10.1 Veiligheid

Kinderdagverblijf Zoet is erop gericht om ongevallen en onveilige situaties te voorkomen. Wij oefenen veilig gedrag met de kinderen. Niet alle veiligheidsrisico's kunnen worden afgedekt, wel moeten wij ze reduceren tot een aanvaardbaar minimum.

10.2 Gezondheid

Wij willen kinderen opvangen in een omgeving waarin een goede gezondheid zoveel mogelijk gewaarborgd is. Daarom hanteren wij een gezondheidsbeleid dat gericht is op het onderkennen van gezondheidsrisico's en waarbij het handelen erop gericht is om ziektes te voorkomen.

10.3 Veiligheids- en Gezondheidsplan

Kinderdagverblijf Zoet heeft een Veiligheids- en Gezondheidsplan. Gedurende het jaar zal de veiligheid en gezondheid continu een aandachtspunt zijn en waar nodig direct aangepakt/bijgesteld worden.

Aan het eind van ieder jaar zal het Gezondheids- en Veiligheidsplan zorgvuldig doorgenomen worden en waar nodig aangepast worden. Dit in overleg met de oudercommissie.

10.4 Verzekeringen

Ons kinderdagverblijf heeft een aansprakelijkheid-en ongevallenverzekering afgesloten voor de kinderen en leidsters. Tevens zijn wij verzekerd tegen brand en inbraak.

10.5 Hygiëne

Bij kinderdagverblijf Zoet is het dragen van slofjes of antislip sokjes voor kinderen verplicht. Deze antislip sokken worden verzorgd door Zoet. Daarnaast dienen ook de ouders/verzorgers blauwe slofjes over hun schoenen aan te doen, zodat de kinderen in een hygiënische ruimte kunnen blijven spelen. Deze blauwe slofjes staan in de hal.

10.6 Beroepskracht Kind Ratio (BKR)

Bij kinderen van verschillende leeftijden in een groep wordt een gemiddelde berekend voor de vaststelling van het aantal kinderen per pedagogisch medewerker. Hiervoor gebruiken we de rekentool beroepskracht-kindratio (BKR) in de kinderopvang van de Rijksoverheid.

Zo is er 1 pedagogisch medewerker vereist op 3 nuljarigen zodat de pedagogisch medewerker voldoende tijd en aandacht voor kinderen in het eerste levensjaar heeft. Kinderdagverblijf Zoet zorgt met behulp van de rekentool dat er voldoende pedagogisch medewerkers aanwezig zijn. Daarnaast wordt er altijd gekeken naar de groepssamenstelling en worden er regelmatig meer pedagogisch medewerkers ingezet dan wettelijk vereist zijn.

Voor de flexibiliteit in de organisatie is het mogelijk dat in de dagopvang kan worden afgeweken van de BKR gedurende maximaal drie uur per dag. Die uren hoeven niet aaneengesloten te zijn. Er kunnen tijdens die uren minder pedagogisch medewerkers ingezet worden. Voorwaarde is dat minimaal de helft van het op grond van de BKR vereiste pedagogisch medewerkers wordt ingezet. Deze afwijkende inzet kunnen op de dagen van de week verschillen, maar zijn wel iedere week hetzelfde. De tijden waarop afgeweken wordt liggen vast in dit beleidsplan.

Voor ons kinderdagverblijf gaat dit om de tijden tussen:

- 7.30-8.30 uur
- 13.00-14.30 uur



- 17.00-17.30 uur

Dit geldt voor alle dagen in de week.

Op de tijden buiten dit schema zijn er altijd voldoende pedagogisch medewerkers aanwezig t.o.v. het aantal kinderen. Er wordt dan nooit afgeweken van de BKR.

11. Welbevinden kind

11.1 Mentorschap/structureel volgen ontwikkeling van het kind

Gedurende de gehele periode binnen het kinderdagverblijf heeft ieder kind een eigen mentor. Voor de start van het kind op het dagverblijf wordt schriftelijk aan de ouders kenbaar gemaakt wie de mentor van hun kind is en welke rol deze heeft. De mentor nodigt de ouders voor de start ook uit voor een kennismakingsgesprek. Die mentor is een pedagogisch medewerker die het kind regelmatig ziet en goed kent. Door het mentorschap is er meer ruimte voor de pedagogisch medewerker om een aantal kinderen echt goed te leren kennen. Zo kunnen we beter inspringen op de behoeften van de kinderen en zullen de kinderen ook eerder contact zoeken met hun mentor. Door een goede vertrouwensrelatie op te bouwen, zullen kinderen zich emotioneel veilig voelen op de opvang. Binnen Zoet wordt gewerkt met het kindvolgsysteem van Kiki. Aan de hand van dit kindvolgsysteem:

- Kijk je nog bewuster naar het gedrag van kinderen.
- Krijg je meer inzicht in de redenen van bepaald gedrag.
- Kun je gericht handelen.
- Breng je de ontwikkeling van kinderen in kaart waardoor een andere opvang of school beter in kan spelen op de behoeften van het desbetreffende kind.

Het kindvolgsysteem bevat schriftelijke observatielijsten die gebundeld zitten in 1 boekje. Ieder kind heeft een eigen boekje. De kinderen worden geobserveerd op 4 verschillende ontwikkelingsgebieden:

- Motorische ontwikkeling
- Sociaal-emotionele ontwikkeling
- Spraak- en taalontwikkeling
- Cognitieve ontwikkeling

Per ontwikkelingsgebied wordt er met de tijdsperiodes gewerkt van 5 maanden oud, 10 maanden oud, 16 maanden oud, 21 maanden oud, 27 maanden oud, 33 maanden oud, 38 maanden oud en 44 maanden oud. Dit kindvolgsysteem heeft een positieve kijk op kinderen, de pedagogisch medewerker gaat uit van wat het kind al kan. Daar waar nog geen kruisje is gezet, mag het kind onder begeleiding van de pedagogisch medewerker nog meer oefenen. Alle vragen zijn zo duidelijk

en helder mogelijk geformuleerd. Het gaat om een concrete handeling of concreet gedrag. Op deze manier krijg je een zo objectief mogelijk beeld. Binnen iedere tijdsperiode kan er (indien van toepassing) ook nog een handelingsplan worden opgesteld. De mentor bespreekt minimaal 1 keer per jaar de ontwikkeling van het kind met de ouders. Dit betekent dat in principe het eerste gesprekje plaatsvindt wanneer het kind 10 maanden oud is. Tijdens dit gesprekje wordt er tevens teruggeblikt naar de observatie van 5 maanden oud. Het tweede gesprekje zal plaatsvinden wanneer het kind ongeveer 21 maanden oud is. Tijdens dit gesprekje wordt er ook teruggeblikt naar de observatie van 16 maanden oud. Het derde gesprekje zal ongeveer plaatsvinden bij een leeftijd van 33 maanden. Ook hierbij wordt er weer teruggeblikt naar de observatie van 27 maanden. Wanneer het kind ongeveer 44 maanden oud is, vindt er een eindgesprekje plaats. Hierin wordt er teruggeblikt naar de leeftijd van 38 maanden maar ook naar de algehele ontwikkeling die het kind heeft doorgemaakt in zijn/haar periode op het kinderdagverblijf.

Tijdens het eindgesprek wordt het boekje meegegeven en kunnen ouders ervoor kiezen om dit te geven aan de basisschool of andere opvang waar het kind vervolgens naartoe zal gaan.

Mocht er tussentijds eerder behoefte zijn aan een gesprek zowel van ouders/verzorgers als van onze kant, dan zal in een eerder stadium een gesprek gepland worden. Tijdens het invullen van de observatielijsten kan er telkens terug gekeken worden naar een vorige observatie om zo een nog beter beeld te krijgen van de ontwikkeling van het kind. Zo zijn er namelijk vaardigheden en competenties die elkaar overlappen en in 2 observatielijsten terugkomen.

Tijdens het werken met het kindvolgsysteem wordt er door de pedagogische medewerker rekening gehouden met de individuele ontwikkeling en het tempo hierin van ieder kind.

11.2 Vaste gezichten

Een vast gezicht is één van de pedagogisch medewerkers die aanwezig moet zijn als het kind aanwezig is. Voor baby's (0-jarigen) geldt dat in ons kinderdagverblijf drie vaste gezichten toegestaan zijn en voor peuters (1-4 jarigen) vier vaste gezichten. Zo is er altijd voor het kind een vertrouwd iemand aanwezig.

12. Klachtenprocedure

Dagelijks doen de werknemers van kinderdagverblijf Zoet hun uiterste best om kinderen en ouders/verzorgers zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Het kan echter voorkomen dat ouders/verzorgers toch niet tevreden zijn. Dat horen we dan graag. Een klacht van ouders/verzorgers is van ons een advies om onze dienstverlening nog beter af te stemmen op de wensen of om onze communicatie te verbeteren. Onze voorkeur gaat ernaar uit om de klacht kenbaar te maken en de klacht te bespreken daar waar het probleem zich afspeelt of met de persoon om wie het gaat. Wanneer dit gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing kan de klacht worden voorgelegd aan de interne klachtencommissie. Ouders/verzorgers kunnen zich ook direct met hun klachten wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang.



13. Tot slot

Ons kinderdagverblijf bestaat uit een klein, hecht team met vaste pedagogisch medewerkers. De sfeer is huiselijk, ontspannen en gezellig. Dat maakt het voor de kinderen veilig en vertrouwd. We hopen dat uw kind een fijne tijd bij ons zal hebben en dat ook u zich hier snel thuis zult voelen. Wij staan altijd open voor vragen c.q. feedback! Aarzel niet om daar mee te komen, want hier leren wij van.

Groetjes, Team Zoet

