

## **Pedagogisch werkplan peuterplusgroep IQbus**

### **1. Voorwoord**

Voor u ligt het pedagogisch werkplan van peuterplusgroep IQbus.

Het werkplan dient als leidraad voor de aanpak op peuterplusgroep IQbus. Het plan verschaft u tevens veel informatie over de wijze waarop peuterplusgroep IQbus de kinderen begeleidt en verzorgt.

Peuterplusgroep IQbus is 2 dagdelen (dinsdagochtend en donderdagmiddag) open. De tijden voor de dinsdagochtend zijn van 09.15-11.45 uur en op de donderdagmiddag van 13.15-15.45 uur. Op beiden dagdelen kunnen maximaal acht kinderen ingeschreven staan. Beide dagdelen worden geleid door Margriet van der Veen.

Peuterplusgroep IQbus is geschikt voor kinderen in de leeftijd van 2-4 jaar.

### **2. Visie**

De laatste jaren wordt steeds meer aandacht besteed aan bovengemiddeld intelligente kinderen. Uit onderzoek is gebleken dat de omgeving waarin een kind opgroeit enorm belangrijk is voor de juiste ontwikkeling van een kind. Wanneer de omgeving op vroege leeftijd niet aansluit bij de capaciteiten van het kind, kan dit onderpresteren als gevolg hebben. Onderpresteren wordt gedefinieerd als het falen in het omzetten van uitzonderlijke capaciteiten in uitzonderlijke prestaties. Onderpresteren kan voorkomen wanneer een kind niet voldoende uitdaging krijgt in zijn directe omgeving, met als gevolg dat een kind niet meer gemotiveerd is om zich in te zetten op een later moment waarop hij wel in contact komt met een uitdagende omgeving. Om die reden is het zo ontzettend belangrijk dat er zo vroeg mogelijk gesignaleerd wordt op peuterspeelzalen en kinderdagverblijven.

Praktijk IQbus wil tegemoet komen aan de peuter met een ontwikkelingsvoorsprong en voorziet in deze behoefte door de start van peuterplusgroep IQbus.

#### Voor wie is peutergroep IQbus bedoeld?

Peutergroep IQbus is geschikt voor peuters met een ontwikkelingsvoorsprong in de leeftijd van 2-4 jaar. Tijdens het intakegesprek dat met ouders en/of verzorgers gevoerd wordt worden afspraken gemaakt. Wanneer blijkt dat bij deelname het kind bij nader inzien toch niet geschikt is voor de doelgroep wordt dit besproken met de ouders en/of verzorgers en wordt het kind doorverwezen naar een reguliere peuterspeelzaal.

#### Doelstelling van peutergroep IQbus:

In de peutergroep wordt aandacht gegeven aan het samen spelen met andere kinderen met een ontwikkelingsvoorsprong en het samen ontdekken van nieuwe activiteiten, spelletjes en materialen. Peutergroep IQbus wil voorkomen dat de peuter met een voorsprong vastloopt op de peuterspeelzaal/ kinderdagverblijf en groep 1. Het voorkomen van onderpresteren en onderduiken van de peuter staat centraal.

De begeleiding is gericht op de specifieke ontwikkeling van een peuter met een ontwikkelingsvoorsprong. Talentontwikkeling is een sleutelwoord bij peutergroep IQbus. In de leeftijd van 2-4 jaar.

Verder is een belangrijke taak bij peuterplusgroep IQbus om de kinderen een veilige plek te bieden en ze bij te staan bij het verkennen van hun grenzen. Kinderen moeten een plaats in de samenleving vinden. Daarvoor hebben zij kennis en vaardigheden nodig. De persoonlijke ontplooiing en ontwikkeling van ieder kind staat daarom centraal. Er bestaan regels, normen en waarden waaraan ook kinderen zich moeten houden. Voortdurend moet een afweging gemaakt worden tussen enerzijds het individu en anderzijds de omgeving waarbinnen het kind leeft, opgroeit en plezier heeft. De eigen visie en ervaringen zijn een eerste leidraad van de houder.

Het is uiteindelijk echter het geheel van opvattingen, normen en waarden dat peuterplusgroep IQbus vormgeeft en waar de leidster en ouders gezamenlijk aan willen werken.

Een open contact naar de kinderen toe is een voorwaarde bij peuterplusgroep IQbus. Bij peuterplusgroep IQbus stimuleren we het kind in het (samen)spel, de zelfstandigheid, de ontwikkeling e.d. Dit doen we door het kind te begeleiden, door in gesprek te gaan met het kind, door afspraken te maken en regels te stellen en door het kind te begrenzen. Zo wordt er bijvoorbeeld aandacht aan het kind besteed als het niet wil opruimen. Het kind wordt begrensd en er worden regels gesteld.

Het kind wordt begeleid in het opruimen, ook als hij/zij niet wil.

Peuterplusgroep IQbus is gericht op de basisbehoefte dat het kind zich veilig moet voelen wil het zich kunnen ontplooiën. Kinderen worden getroost en geknuffeld als daar behoefte aan is.

Daarnaast wordt er waarde gehecht aan de veiligheid. De ruimte is zodanig ingericht dat de kinderen veilig kunnen spelen.

Elk kind wordt met respect behandeld. Een kind wordt cognitief uitgedaagd en begeleid op zowel cognitief als sociaal-emotioneel en motorisch gebied op peuterplusgroep IQbus.

### **3. Pedagogische uitgangspunten**

#### **1. Een gevoel van emotionele veiligheid en geborgenheid**

Voor een optimale ontwikkeling is het nodig een klimaat te scheppen dat veiligheid, geborgenheid, plezier, stimulans en ruimte biedt. Hierbinnen kan een kind eigen initiatieven nemen en wordt het serieus genomen. Onder begeleiding kan veilig worden gespeeld met andere kinderen.

#### **2. Gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties**

Dit betekent dat het kind de ruimte geboden wordt bij het zoeken naar zijn of haar mogelijkheden en wensen met betrekking tot zichzelf en de omgeving.

Er is aandacht voor de sociaal-emotionele ontwikkeling, taalontwikkeling, ontwikkeling van creativiteit, de zintuigen, motoriek en de cognitieve ontwikkeling.

#### **3. Gelegenheid tot ontwikkelen van sociale competenties**

In de praktijk houdt dit in dat het kind wordt benaderd in de ik-vorm (ik vind/verwacht...).

Deze boodschappen moeten gevolgd worden door een verklaring (het 'waarom')". Er wordt niet gesproken in de vorm van 'jij moet...'. Hierdoor worden kinderen respectvol bejegend.

Tegelijk leren kinderen zelf ook sociale vaardigheden en helpt hen in de omgang met anderen.

Ook wordt het kind in de praktijk de mogelijkheden aangeboden contacten te leggen met andere kinderen en volwassenen.

#### **4. De kans om zich waarden en normen, de 'cultuur van de samenleving' eigen te maken.**

Vanuit een veilige en respectvolle omgeving leren kinderen normen en waarden aangeleerd in de omgang met elkaar, met volwassenen en met materialen. Tevens leren ze omgaan met verschillen in culturen, omdat op de zalen kinderen afkomstig uit allerlei culturen welkom zijn en samen spelen.

#### **4. Dagindeling**

##### *Dinsdagochtend:*

09.15 uur: Binnenkomst van de kinderen; gezamenlijk naar buiten om buiten te gaan spelen. Buiten hebben de kinderen de mogelijkheid om in de zandbak te spelen, te fietsen/rijden op de verschillende speelvoertuigen en worden kinderen begeleid in het spelen van spelletjes, zoals tikkertje/verstoppertje/"schipper mag ik overvaren".

Wanneer door slecht weer het buitenspelen niet mogelijk is wordt er een spelles in de gymzaal gegeven aan de kinderen.

09.25 uur: afscheidnemen van de ouders

10.10 uur: opruimen van de spullen in de zandbak en overig materiaal of opruimen materiaal gymzaal.

10.20: de kinderen mogen plaats nemen in de kring. Tijdens het kringmoment krijgen de kinderen fruit en drinken (limonade) of water wanneer ouders dit bij de intake hebben aangegeven en wordt er een verhaal uit een prentenboek behandeld. Dit prentenboek is passend bij het thema waar mee wordt gewerkt. Naast de seizoenen worden overige thema's ter keuze behandeld. Er kan dan gedacht worden aan het thema dokter, rupsje Nooitgenoeg, de baby, boerderijdieren e.d. Tevens wordt er aandacht besteed aan Moeder-en Vaderdag. De kinderen maken voor hun ouders een cadeautje en leren een toepasselijk liedje. Het kringmoment is ook het moment dat er een liedje wordt aangeleerd. Deze ook afhankelijk van het thema wat op de groep speelt.

10.35 uur: Aanbieden van een uitdagende knutselopdracht passend bij het thema. Bij alle activiteiten geldt dat er wordt aangesloten bij de zone van naaste ontwikkeling van de kinderen. Wanneer een kind niet wil deelnemen aan deze activiteit mag het eerst meekijken en wordt het hiertoe niet gedwongen. Peuterplusgroep IQbus werkt vanuit de intrinsieke motivatie van de kinderen.

11.00 uur: afronden en opruimen

11.10 uur: buitenspelen of bewegen in de gymzaal

11.45 uur: kinderen worden opgehaald door de ouders en/of verzorgers.

##### *Donderdagmiddag:*

13.15 uur: Binnenkomst van de kinderen; gezamenlijk naar buiten om buiten te gaan spelen. Buiten hebben de kinderen de mogelijkheid om in de zandbak te spelen, te fietsen/rijden op de verschillende speelvoertuigen en worden kinderen begeleid in het spelen van spelletjes, zoals tikkertje/verstoppertje/"schipper mag ik overvaren".

Wanneer door slecht weer het buitenspelen niet mogelijk is wordt er een spelles in de gymzaal gegeven aan de kinderen.

13.25 uur: afscheidnemen van de ouders

14.10 uur: opruimen van de spullen in de zandbak en overig materiaal of opruimen materiaal gymzaal.

14.15 uur: naar binnen waarbij de kinderen bij binnenkomst vrij mogen spelen met de uitdagende materialen.

14.35 uur: gezamenlijk opruimen van de materialen.

14.45 uur: de kinderen mogen plaats nemen in de kring. Tijdens het kringmoment krijgen de kinderen fruit en drinken (limonade) of water wanneer ouders dit bij de intake hebben aangegeven en wordt er een verhaal uit een prentenboek behandeld. Dit prentenboek is passend bij het thema waar mee wordt gewerkt. Naast de seizoenen worden overige thema's ter keuze behandeld. Er kan dan gedacht worden aan het thema dokter, rupsje Nooitgenoeg, de baby, boerderijdieren e.d. Tevens wordt er aandacht besteed aan Moeder-en Vaderdag. De kinderen maken voor hun ouders een cadeautje en leren een toepasselijk liedje. Het kringmoment is ook het moment dat er een liedje wordt aangeleerd. Deze ook afhankelijk van het thema wat op de groep speelt.

15.00 uur: Aanbieden van een uitdagende knutselopdracht passend bij het thema. Bij alle activiteiten geldt dat er wordt aangesloten bij de zone van naaste ontwikkeling van de kinderen. Wanneer een kind niet wil deelnemen aan deze activiteit mag het eerst

meekijken en wordt het hiertoe niet gedwongen. Peuterplusgroep IQbus werkt vanuit de intrinsieke motivatie van de kinderen.

15.20 uur: afronden en opruimen

15.45 uur: kinderen worden opgehaald door de ouders en/of verzorgers.

Tijdens de schoolvakanties (regio midden) is peuterplusgroep IQbus gesloten.

### **5. Mentorschap**

Bij peuterplusgroep IQbus wordt gewerkt met één vaste medewerkster, namelijk Margriet van der Veen. Er wordt niet gewerkt met invalskrachten of flexwerkers.

Margriet van der Veen is naast pedagogisch medewerkster van de kinderen gelijk hun "mentor". De mentor van het kind is tevens het aanspreekpunt voor de ouders. De mentor zal met ouders en de coördinator (Mieke Brons), desbetreffende kinderen bespreekbaar maken en hun ontwikkeling volgen. Daarnaast is zij uiteraard altijd op de hoogte van het welbevinden van desbetreffend kind.

Door het volgen van de ontwikkeling en het welbevinden van het kind sluit onze pedagogisch medewerkster aan op de individuele behoeften van het kind. Tevens kan er, door overleg met ouders, worden afgestemd hoe aan wensen en behoeften van het kind tegemoet kan worden gekomen. Dit gebeurt op de momenten dat het kind gehaald of gebracht wordt of op een ander moment.

Naast deze momenten van overleg is er één keer per jaar voor ouders een 15-minutengesprek waarbij de ontwikkeling van het kind besproken wordt. Mieke Brons sluit ook bij deze gesprekken aan.

### **6. Regels**

Tijdens het spelen op de peuterspeelzaal gelden een aantal regels voor de veiligheid, maar ook voor het overzicht in de speelruimte:

- Niet gooien met speelgoed
- Bepaalde dingen eerst vragen: niet alles is vrij beschikbaar (puzzels, boekjes, spelletjes en constructiemateriaal in de kast). Speelmateriaal is soms plaatsgebonden. Boekjes moeten vrij voorhanden zijn, voorleesboeken kunnen wel in de kast liggen.
- Als een kind wil wisselen van materiaal tijdens het gericht spelen, dan wordt dat eerst gevraagd; de leidster bepaald of ze op het verzoek van het kind ingaat.
- Niet op tafels zitten of klimmen
- Niet botsen met de fietsen
- Elkaar niet storen of pijn doen, niets afpakken
- Speelgoed zoveel mogelijk in de betreffende hoeken houden
- Samen opruimen
- Niet alleen in de hal
- Als we buiten spelen, ook buiten blijven
- Niet schreeuwen in de zaal
- Niet rennen in de zaal
- Naar buiten met de kinderen aan het daarvoor bestemde touw (tevens vluchtoefening)
- Scharen buiten bereik van de kinderen, evenals hete dranken (koffie/ thee)
- Kinderen niet alleen naar toilet al wordt er op de middag wel getraind om dit te kunnen omdat ze op de basisschool dit ook moeten kunnen.
- Handen wassen na toiletgang
- De kinderen worden gestimuleerd om uit een beker te drinken en een appel te eten; er worden geen koekjes uitgedeeld die de kinderen van huis meenemen.

## **7. Schoonmaak en hygiëne**

De leidsters zorgen dagelijks voor:

- Tafels afnemen
- Afwas
- Vloer vegen

De schoonmaakster zorgt dagelijks voor schoonmaak van het sanitair.

Aan de persoonlijke hygiëne wordt zo goed mogelijk aandacht besteedt: een schone tissue na elke vieze neus, handen wassen na elke toiletgang, schoonmaken van de commode na elke verschoning, het aantrekken van handschoenen bij het verschonen, hand voor de mond houden bij niezen/ hoesten.

## **8. Pedagogische houding van de leidster**

De leidster is zich bewust van haar grote verantwoordelijkheid naar de kinderen en ouders en houdt zich nadrukkelijk bezig met haar houding ten opzichte van de kinderen. Het belangrijkste hierbij is dat de kinderen positief benaderd worden en altijd bij de leidster terecht kan. De leidster staat hier volledig voor open. Het is dus belangrijk dat de kinderen haar ten volle vertrouwen.

### **➤ Signaleren van stoornissen**

Niet alle kinderen groeien zonder problemen op. Soms verloopt de ontwikkeling anders dan verwacht. Als er sprake is van een dergelijke afwijking van het 'normale patroon', ontgaat dit de leidsters meestal niet: zij maakt het kind immers in veel verschillende situaties mee. Zij heeft ook ruime ervaring binnen de betreffende leeftijdsgroep. Het kan dus voorkomen dat zij stoornissen eerder opmerkt dan de ouders/verzorgers.

In zo'n situatie wordt de zorg altijd eerst met de ouders/verzorgers gedeeld. Dit gebeurt door middel van een mondelinge rapportage: Herkent u dit? Is het u ook opgevallen? Wat kunnen we hieraan doen?

Het is belangrijk dat er samen naar een oplossing wordt gezocht. Vaak is het maar iets tijdelijks, zoals een paar maanden logopedie of fysiotherapie.

Soms zijn er ook familie omstandigheden (ziekte, sterfgevallen enz.) die het gedrag van de peuter kunnen beïnvloeden. Zoals ook staat vermeld in de overeenkomst ouders-peuterplusgroep IQbus is er een vast evaluatiemoment met ouders door middel van rapportage. Deze rapportage wordt teruggekoppeld naar de ouders door middel van een gesprek van 15 minuten. Buiten dit gesprek is er voor ouders altijd de mogelijkheid om een afspraak te maken.

Tevens is er voor peuterplusgroep IQbus altijd de mogelijkheid om te overleggen met de jeugdverpleegkundige van het CJG wanneer sprake zou zijn van grotere zorg omtrent een kind. Dit wordt altijd van te voren overlegd met de ouders en/of verzorgers.

### **➤ Doorverwijzen**

Als het probleem van ernstige aard is, zal de leiding de ouders/verzorgers adviseren om deskundige hulp in te schakelen. Zij zullen dan allereerst doorverwijzen naar consultatiebureau, CJG of de huisarts.

Gezien de leeftijd van de kinderen wordt door ons veel belang gehecht aan vroegtijdig onderkenning.

## **9. Rol van de ouders/ verzorgers**

De ouders/ verzorgers hebben een belangrijke rol om het kind goed te laten overgaan van de thuissituatie naar de speelzaal en andersom. Zij brengen en halen de kinderen meestal. Deze gelegenheid wordt vaak aangegrepen om wederzijds informatie over het kind uit te wisselen. Ouders/verzorgers kunnen de leidster bij aanvang informeren over

bijvoorbeeld de gezondheid van het kind en belangrijke informatie doorgeven, de leidster kan na afloop kort verslag doen van bijzondere voorvallen tijdens de speelmiddag. Ouders kunnen altijd een gesprek aanvragen met de leidster als dit nodig is; andersom zal de leidster dit ook doen als zij hier de noodzaak van in ziet. Ook als er problemen zijn in de privésfeer van de kinderen wordt het op prijs gesteld dat ouders deze zorg delen. Denk aan echtscheiding, ziekte, opvoedingsproblemen etc. Dit is ook vaak van grote invloed op het gedrag en de ontwikkeling van kinderen.

#### Momenten van contact met ouders:

##### *Haal- en brengmomenten:*

Er is wekelijks gelegenheid voor het stellen van korte vragen of het doorgeven van informatie. Wanneer er tijdens de aanwezigheid van de peuter op zaal iets bijzonders is voorgevallen wordt dit met de ouder besproken bij het ophalen. Mocht het nodig zijn dan wordt de ouder gebeld.

### **10. Afwezigheid Margriet van der Veen**

Wanneer Margriet van der Veen door ziekte niet aanwezig kan zijn geldt dat de dinsdagochtend vervalt aangezien Mieke Brons andere verplichtingen heeft op school. De dinsdag is hier haar werkdag.

Indien Margriet van der Veen op donderdagmiddag door ziekte niet aanwezig kan zijn zal Mieke Brons deze middag als beroepskracht op de groep staan.

Indien er vaker dan twee keer per schooljaar uitval is, wordt met vervulling van die voorwaarde de betaling van de ouderbijdrage verlaagd met een bedrag voor iedere middag of ochtend die uitvalt.

### **11. Wenmomenten nieuwe peuters**

Peuters die moeite hebben met wennen worden extra begeleid. Voorbeelden hiervan zijn het veel benoemen van de dagindeling en het samen afscheid nemen door mama of papa (of andere verzorger) uit te zwaaien (het creëren van een duidelijk afscheidsritueel). Als de peuter erg verdrietig is op schoot nemen, afleiden met spel of even toestaan dat hij zijn/haar knuffel en of speen mag totdat de peuter is afgeleid door spel.

Wanneer het maximale aantal kinderen (8) nog niet is bereikt is het mogelijk dat er in overleg met de ouders wenmomenten worden afgesproken voor nieuwe peuters. In overleg met de ouders zal er voor de eerste paar keren gekozen worden om het kind later te brengen dan de andere kinderen en het kind ook weer wat eerder op te halen. Wanneer blijkt dat een kind erg moet wennen worden er met de ouders aanvullende afspraken gemaakt.

### **12. De doorgaande lijn naar de basisschool**

De doorgaande lijn naar de basisschool wordt als erg belangrijk beschouwd bij peuterplusgroep IQbus. Het is van groot belang om de kinderen op de basisschool een goede start te kunnen geven. Een goede start kenmerkt zich door vroegtijdige onderkenning van een ontwikkelingsvoorsprong. Door de basisschool hierover te informeren kan de school op de ingeslagen weg verder gaan. Zo gaat er geen tijd verloren aan het opnieuw vaststellen van de ontwikkeling van het kind. Naast dat de school een verslag zal ontvangen over het kind zal deze ook tevens warm overgedragen worden door middel van een gesprek met de school en ouders. Hierbij wordt tevens gebruik gemaakt van het Registratiesysteem Kijk! Na het invullen van een registratie in KIJK! worden ouders uitgenodigd voor een 15-minutengesprek. Deze gesprekken vinden in de maand mei plaats. Tijdens het 15-minutengesprek wordt de ontwikkeling van het kind aan de hand van de registratie in KIJK! besproken.

### **13. Achterwachtregeling**

Aangezien bij peuterplusgroep op de dinsdagochtend en donderdagmiddag maar één beroepskracht aanwezig is wordt er gebruik gemaakt van een achterwachtregeling. Een achterwacht is iemand die in geval van nood te allen tijde ingeschakeld kan worden. Een achterwacht moet duidelijk geregeld zijn zodat de beroepskracht hierop terug kan vallen in geval van calamiteiten binnen de peuterplusgroep.

Peuterplusgroep IQbus maakt voor de achterwacht gebruik van de leerkrachten van basisschool het Kompas die in hetzelfde pand aanwezig zijn.

### **14. Ondersteuning beroepskracht door andere volwassenen (inzet van stagiaires, vrijwilligers, etc.)**

Er wordt bij peuterplusgroep IQbus geen gebruik gemaakt van ondersteuning door andere volwassenen in de vorm van stagiaires, vrijwilligers e.d.

### **15. Klachtenregeling**

Binnen peuterplusgroep IQbus bestaat er een klachtenregeling.

De procedure geeft kort weer dat het op prijs gesteld wordt wanneer de klacht eerst besproken wordt met Margriet van der Veen of Mieke Brons. Uiteraard hoeven ouders dit niet te doen. Ze zijn hierin vrij om de klacht direct in te dienen bij de geschillencommissie.

## **Klachtenformulier**

Hebt u een klacht? Meldt u ons dit dan via dit formulier. Zo kunnen wij het probleem dat u signaleert of ervaart met u bespreken en op passende wijze oplossen. De veiligheid van en de goede zorg voor al onze kinderen staat bij ons altijd centraal. Daarom zien wij uw klacht niet alleen als een serieuze uiting van ongenoegen, maar vooral als een kans om die veiligheid en zorg nog beter te garanderen.

### **Uw gegevens:**

Voornaam :..... Ouder/verzorger van :.....  
Achternaam :..... Adres :.....  
Postcode :..... Woonplaats :.....  
Telefoon :..... E-mailadres :.....

### **Wat voor klacht heeft u?**

*Geeft u hier aan om wat voor soort klacht het gaat.*

- Locatie gebonden zaken (bv. huisregels, openingstijden)
- Veiligheid (bv. accommodatie, spelmateriaal, niet volgen van protocol)
- Pedagogisch handelen (bv. functioneren medewerker)
- Hygiëne (bv. schoonmaak, persoonlijke hygiëne)
- Communicatie
- Vervoer
- Financiën
- Anders, namelijk:

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

### **Uw klacht**

Omschrijft u hier uw klacht. Hebt u een klacht over een specifieke situatie of gebeurtenis? Noemt u dan ook de datum en het tijdstip waarop de situatie of gebeurtenis zich voordeed en op welke speelzaal.

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

**U dient deze klacht in op (datum) :**.....



## **Klachtenbehandeling**

- Binnen één week na ontvangst van de klacht ontvangt de klager schriftelijk een bevestiging van ontvangst.
- Wij nemen uw klacht serieus en zullen deze zorgvuldig onderzoeken en zo snel als mogelijk afhandelen. Dit is ook afhankelijk van de aard van de klacht maar wij zullen ons best doen de klacht binnen zes weken af te handelen.
- Binnen 6 weken wordt u schriftelijk en met redenen omkleed op de hoogte gebracht van de gegrondheid van de klacht en de eventuele genomen acties.
- Tijdens de behandeling van de klacht zullen wij u op de hoogte houden van de stappen die wij nemen.
- Indien behandeling van de klacht achterwege blijft of de behandeling onverhoopt meer tijd vergt, dan wordt de klager hierover uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van de klacht ingelicht.
- Indien er naar aanleiding van de klacht concrete maatregelen genomen dienen te worden laten wij u weten binnen welke termijn deze maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- De resultaten van het onderzoek worden schriftelijk aan de klager en de beklaagde voorgelegd. Beiden worden in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.
- Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld dan wordt deze gearhiveerd in het klachtendossier. Jaarlijks worden de klachten opgenomen in een klachtenrapportage en geëvalueerd met het personeel.
- Is de klager niet tevreden dan kunt u de klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

U kunt het formulier invullen en opsturen naar:

### **Praktijk IQbus**

**Kuulekamp 11**

**3848 DJ Harderwijk**

U mag het ook mailen naar:

[info@iqbus.nl](mailto:info@iqbus.nl)

Zoals hierboven vermeld is het mogelijk dat wanneer er niet tot een bevredigende oplossing is gekomen men de klacht kan indienen bij het Klachtenloket Kinderopvang. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

### **Uw klacht indienen**

Digitaal: ga naar de website en klik op Klacht indienen. Een digitale klacht kunnen wij sneller behandelen.

Per post: download het vragenformulier en stuur het naar de Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

### CONTACTGEGEVENS

De Geschillencommissie

Postadres:

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Bel: 070 310 53 10

Maandag t/m vrijdag

9:00 - 17:00 uur