

Overblijfprotocol Tussenschoolse Opvang Op Weg

Adres

Prinses Beatrixstraat 55
6576 AW Ooij

Telefoon

06 -16927945

E-mail

tso@op-weg.nl

Inhoud

Welkom bij...	3
Tussenschoolse Opvang Op Weg	3
Hoofdstuk 1	4
Wij stellen ons voor	4
<input type="checkbox"/> Organisatie en doelstelling	4
<input type="checkbox"/> Verantwoordelijkheden van coördinator TSO en TSO vrijwilligers	4
<input type="checkbox"/> Personeel	5
<input type="checkbox"/> Scholing personeel	5
Hoofdstuk 2	6
Praktische informatie	6
<input type="checkbox"/> Gang van zaken tijdens het overblijven	6
<input type="checkbox"/> Nieuwe kinderen	6
<input type="checkbox"/> Verzorging en voeding	6
<input type="checkbox"/> Ziekte en medicijnen	7
<input type="checkbox"/> Activiteitsaanbod	7
<input type="checkbox"/> Overblijfruimte	8
<input type="checkbox"/> Calamiteitenplan	8
<input type="checkbox"/> EHBO	8
<input type="checkbox"/> Overlegstructuur	9
<input type="checkbox"/> Ongewenst gedrag	9
<input type="checkbox"/> Afspraken en regels tussenschoolse opvang	9
Hoofdstuk 3	10
Pedagogisch werkplan	10
<input type="checkbox"/> Pedagogische doelen en pedagogisch beleid	10
<input type="checkbox"/> Pedagogische uitgangspunten	10
<input type="checkbox"/> Overdracht en signaleren	11
<input type="checkbox"/> Samenwerking	11
Hoofdstuk 4	12
Algemene informatie	12
<input type="checkbox"/> Inschrijven	12
<input type="checkbox"/> Contract of incidenteel	12
<input type="checkbox"/> Tarieven	12
<input type="checkbox"/> Vakanties	12
<input type="checkbox"/> Klachten en klantsignalen	12
<input type="checkbox"/> Complimenten, wensen en kritiek	12
<input type="checkbox"/> Omgaan met privacygevoelige informatie	13

Welkom bij...

Tussenschoolse Opvang Op Weg

Dit overblijfsprotocol gaat over de groepen, de vrijwilligers bij de TSO en op welke manier we werken: volgens welke pedagogische uitgangspunten. De visie en het beleid van school is hierin meegenomen. Tot slot hebben we de algemene praktische informatie verzameld, bijvoorbeeld uitleg over de verschillende overeenkomsten of over klantsignalen.

Het overblijfsprotocol is één jaar geldig. Om te zorgen dat het protocol actueel blijft, houden we het één keer per jaar kritisch tegen het licht. Dit doen we onder andere op basis van de informatie van basisschool Op Weg. Als het nodig is passen we het plan aan. Veranderingen leggen we voor aan de basisschool. Ouders informeren we hierover.

Op onze website, op de locatiepagina van de Tussenschoolse Opvang Op Weg, staat de meest actuele versie van dit overblijfsprotocol. Aanpassingen in beleid nemen we zoveel mogelijk mee maar omdat we het één keer per jaar aanpassen kan het gebeuren dat een (deel van de) tekst niet helemaal overeenkomt met de actuele situatie.

Via het digitale locatienieuws of via mail houden wij je op de hoogte van ontwikkelingen of gebeurtenissen bij tussenschoolse opvang Op Weg.

Voor algemene informatie of vragen over de overeenkomst kun je terecht bij tso@op-weg.nl.

Wij wensen jullie een heel plezierige tijd toe bij onze Tussenschoolse Opvang Op Weg.

Namens het gehele team TSO Op Weg

Bianca Slotboom, coördinator
Yvonne Dassen, directie Op weg

Maart 2018

Hoofdstuk 1

Wij stellen ons voor

□ **Organisatie en doelstelling**

De financieel-administratieve en organisatorische uitvoering van de Tussenschoolse Opvang (TSO, ook wel overblijf genoemd), is in handen van basisschool "op Weg". TSO is een vrije tijdsvoorziening. Het is de tijd tussen schooltijd. TSO Op weg biedt kinderen een prettige, verantwoorde en veilige opvang onder begeleiding van voldoende en deskundige overblijfkrachten. De kinderen kunnen er energie opdoen en ontspannen zodat de leertijd optimaal benut kan worden.

Daar waar mogelijk zal aangesloten worden op het pedagogisch klimaat van de school. Zo gelden de regels van de school ook tussen-de-middag. Daarnaast zijn er nog andere regels voor kinderen vastgelegd. Deze zijn opgenomen in het overblijfprotocol, aanwezig en beschikbaar in de klapper op de locatie. De overblijfkrachten staan onder leiding van de coördinator TSO.

□ **Verantwoordelijkheden van coördinator TSO en TSO vrijwilligers**

Coördinator

Om de TSO op de school ter plekke goed te kunnen organiseren is coördinatie nodig. Hiervoor is coördinatie-tijd beschikbaar. De TSO-coördinator (m/v, in dit document wordt gesproken over hij/hem) is aanspreekpunt voor overblijfkrachten, ouders en school en zorgt ervoor dat zijn contactgegevens bekend zijn. Van een coördinator wordt tevens verwacht dat deze af en toe als overblijfmedewerker 'bijspringt' als de situatie er om vraagt. De coördinator zorgt ervoor dat TSO-medewerkers weten hoe te handelen als hij niet aanwezig is. De coördinator staat onder leiding van de directie.

De coördinator is de schakel tussen de TSO en de basisschool. Hij/zij is belast met de dagelijkse leiding en draagt zorg voor een optimaal functioneren van de TSO. Hij houdt zich bezig met:

- aansturen van medewerkers
- coördineren interne bedrijfsvoering
- bewaken kwaliteit van het overblijven
- bevorderen deskundigheid overblijfkrachten
- bemiddelen bij geschillen
- signaleren en doorgeven waar nodig
- eerste aanspreekpunt voor ouders en school
- melden van relevante informatie en incidenten aan ouders en school

TSO-medewerkers

Op weg werkt met TSO -medewerkers (ook wel overblijfkrachten genoemd) en een contactpersoon, zijnde de coördinator. In de regel zijn TSO-medewerkers vrijwilligers. Overblijfkrachten ontvangen derhalve ook een vrijwilligersvergoeding die fiscaal niet belast is.

Een nieuwe vrijwilliger moet een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanvragen. Na ontvangst van de VOG ontvangt de vrijwilliger een vrijwilligersovereenkomst.

De TSO-medewerker houdt zich bezig met:

- zorgdragen voor het eet- en drinkmoment in de pauze
- zorgdragen voor het welzijn van de kinderen en toezicht houden
- hulp bij kleine kinderongelukken (in samenspraak met de BHV-er(s) van school)
- zorgen voor een huiselijke en prettige sfeer
- positief stimuleren van gedrag van de leerlingen
- zorgdragen voor ruimte en speelmateriaal
- uitvoeren van licht huishoudelijke taken
- het organiseren van vrijetijdsactiviteiten
- aftekenen van de presentielijsten
- het zorgen voor een overdracht aan de betreffende leerkracht en de coördinator over bijzonderheden tijdens het overblijven

Ziekmelding

Bij ziekmelding van een TSO-medewerker, neemt de medewerker contact op met de coördinator. De coördinator is verantwoordelijk voor de vervanging van de verzuimende medewerker.

Personeel

Bij onze TSO werken 6 vrijwillige overblijfkrachten en één coördinator TSO. Het aantal overblijfkrachten dat tegelijkertijd aanwezig is, hangt af van het aantal kinderen dat komt. Gemiddeld is er voor een groep één overblijfkracht per vijftien kinderen. Elke groep heeft in principe vertrouwde medewerkers die iedere week op dezelfde dagen werken. De overblijfkrachten zullen in hun werk begeleidt worden door de coördinator.

De coördinator heeft een keer per kwartaal overleg met de vrijwilligers en een keer per maand met de directie.

Bij de TSO kan het voorkomen dat er met invallers gewerkt wordt. Hiervoor zijn instructies bij inval opgesteld, zodat invallers snel over de benodigde informatie beschikken om de overblijfgroep zelfstandig te kunnen begeleiden. De coördinator is verantwoordelijk voor dit document.

Scholing personeel

TSO medewerkers hebben een cursus gevolgd en een keer per jaar frissen we de cursus op.

Hoofdstuk 2

Praktische informatie

□ Gang van zaken tijdens het overblijven

Het overblijven is van 12.00-12.45 uur. De overblijfkrachten zijn om 11.45 aanwezig en zetten stoelen en tafels in de hal klaar voor het overblijven. Er wordt voorbereid en er is kort vooroverleg met elkaar. Ook kunnen ze alvast de broodtrommels en bekers uit de koelkast halen en op het aanrecht plaatsen. De poort van de speelplaats wordt om 12.15 afgesloten en om 12.45 weer geopend. Het toezicht op het speelplein wordt vanaf dat moment overgedragen aan de leerkrachten die pleinwacht hebben. De overblijfkrachten gaan naar binnen om op te ruimen. De overblijfkrachten geven eventueel bijzonderheden door aan de leerkrachten en de coördinator. Vanaf 13 uur sluiten zij hun dienst af en is er een moment om de middag na te bespreken met elkaar

De kinderen komen om 12 uur op eigen gelegenheid naar de overblijfruimte. Er zijn vaste overblijfkrachten op vaste dagen, zodat de kinderen vertrouwd raken met een vaste overblijfkracht. Tijdens de lunchpauze eten de kinderen onder begeleiding hun meegebrachte boterhammen en hebben daarna ruimte voor ontspanning. Voor het eten reserveren we ongeveer een half uur. Kinderen die klaar zijn met eten hebben de keuze om buiten of binnen te spelen of een activiteit naar keuze te doen. Daar waar mogelijk stimuleren we het buitenspelen. Ook bieden we regelmatig activiteiten binnen aan. Bij slecht weer spelen de kinderen in de aula en in de daarvoor aangewezen overblijfruimtes (klaslokalen). Voor het spelen en gebruik van de ruimtes worden dezelfde afspraken en regels gehanteerd die ook gelden onder schooltijd (zie ook regels Op Weg). Om 12.45 uur wordt het toezicht overgedragen aan de leerkrachten en gaan alle kinderen naar buiten waar ook de leerkrachten zijn die pleinwacht hebben.

Onze TSO vindt plaats in basisschool Op Weg. Voor de TSO maken we tijdens het eten en drinken gebruik van klaslokalen en van de aula. Bij deze locatie komen maximaal zestig kinderen tegelijkertijd. De kinderen zijn ingedeeld in groepen op basis van leeftijd en we streven ernaar om vaste overblijfkrachten op vaste dagen op een groep te laten staan.

□ Nieuwe kinderen

Ouders/verzorgers melden hun kinderen aan bij de TSO. Een nieuw kind kan bij aanvang indien wenselijk uit de klas worden opgehaald of door de leerkracht worden gebracht. Aan nieuwe kinderen wordt altijd extra aandacht besteed. De ouder(s) mogen de eerste keer met het kind mee komen om het alvast te laten wennen.

□ Verzorging en voeding

De overblijfkrachten controleren via een lijst of de kinderen aanwezig zijn. Indien een kind zonder bericht of afmelding niet aanwezig is dan wordt er contact opgenomen met de ouders. Ouders kunnen gebruik maken van "incidentele overblijf" door te mailen naar de coördinator. De kosten bedragen 2.50 euro per keer.

Als ouders zorg je zelf voor de lunch voor je kind(eren). De kinderen kunnen 's ochtends om tussen 8.30 uur en 8.45 uur hun lunchpakket in de koelkast plaatsen. Wij zorgen voor melk, thee, water.

De kinderen brengen hun lunchpakket, drinken, jas, tas en eventueel andere spullen mee, zodat ze tijdens de middagpauze niet terug hoeven naar het lokaal. De spullen blijven daar ook totdat de les weer begint. Na het eten ruimen de kinderen zelf hun spullen op.

Ziekte en medicijnen

Als je kind ziek wordt, nemen we contact op met de ouders of melden dit bij de overdracht bij de betreffende leerkracht.

Bij kinderen die extra medische zorg nodig hebben en bijvoorbeeld standaard medicijnen gebruiken, maken we concrete afspraken met de ouders. Wij vragen je om medische informatie en informatie met betrekking tot bijvoorbeeld allergieën altijd bij ons te melden. Bij uitzondering kan het gebeuren dat overblijfmedewerkers tussen-de-middag medicijnen toedienen. De coördinator TSO beoordeelt of medicijnen kunnen worden toegediend. Met medicatie op doktersrecept wordt in principe ingestemd, mits uitvoerbaar. Hoewel overblijfkrachten het medicijn toedienen, blijft het te allen tijde de verantwoordelijkheid van ouders. Indien er medicijnen worden toegediend wordt er een medicijnverklaring ondertekend.

Activiteitsaanbod

We zien de middagpauze als een vrijetijdsmoment dat vooral leuk en ontspannen moet zijn voor alle kinderen. In principe gaan alle kinderen bij voorkeur elke dag naar buiten, dit stimuleren wij ook, tenzij er sprake is van extreem weer. Voor zowel binnen- als buitenactiviteiten is er een aparte speelgoedkast voor de overblijfkinderen in de hal aanwezig. Hierin bevindt zich materiaal dat door de overblijfkrachten speciaal voor de overblijfkinderen wordt aangeschaft. Deze kast wordt afgesloten na het overblijven en wordt alleen door de overblijfkrachten geopend tijdens het overblijven. Ook is er een aparte container met buitenspeelgoed. Er is een divers aanbod passend bij de diverse leeftijden. Kinderen hebben keuzevrijheid in de activiteiten die zij willen ondernemen. Verder mogen de kinderen gebruik maken van het buitenspeelgoed van de school, dat zich in een aparte (afsluitbare) buitenruimte bevindt met o.a. karren, stelten, emmers, schepjes, etc. De kinderen nemen het speelgoed zelf mee naar buiten en dienen dit om 12.45 uur weer op te ruimen. De overblijfkrachten zien erop toe dat al het speelgoed op dat tijdstip weer opgeruimd is. Voor het vrijspelen, het gebruik van het materiaal, omgang met elkaar en de ruimtes en omgeving volgen wij hetzelfde beleid als de school.

Slechtweerplan

Bij slecht weer, of extreme hitte (dit wordt voorafgaand of tijdens TSO-tijd bepaald), blijven de kinderen binnen. Kinderen blijven dan in principe in de klas waar ze gegeten hebben. De hal kan gebruikt worden voor een gezamenlijke activiteit, bijvoorbeeld bingo. Dit wordt aan het begin van de lunch aan de kinderen meegedeeld, zodat ze tijdig kunnen kiezen wat ze willen gaan doen. Na het spelen ruimen de leerlingen op. De TSO-medewerker begeleidt en controleert.

Om 12.45 uur beslist de 'pleinwacht' van school of er naar buiten gegaan wordt, of dat de leerlingen rechtstreeks naar de klas kunnen.

□ **Overblijfruimte**

Naast de lokalen wordt er ook gebruik gemaakt van de hal. De hal is een overzichtelijke en heldere ruimte, die direct toegang geeft tot een klein "keukenblok" met koelkast, aanrecht, EHBO spullen etc. De ruimte geeft ook toegang tot de toiletten en tot de uitgang naar buiten, waardoor de overblijfkraften een goed overzicht hebben.

De koelkast wordt gebruikt door de overblijfkinderen om brood en/of drinken in op te bergen.

In de overblijfruimte bevinden zich ook in een kast het speelgoed en de spelmaterialen die speciaal voor het overblijven zijn bestemd. Kinderen mogen zelfstandig dit spelmateriaal pakken en dienen dit ook weer zelf op te ruimen. Het laatste kwartier gaan alle kinderen naar de speelplaats buiten die tijdens het overblijven wordt afgesloten. Hier hebben de kinderen de mogelijkheid om buitenspelletjes te doen met het materiaal dat speciaal voor de overblijfkinderen is aangeschaft. Ook mogen zij gebruik maken van de speeltoestellen van de school. Bij slecht weer mogen de kinderen in de overblijfruimte spelen of gebruik maken van de kleutergymzaal (voor groep 1 t/m 3) of een video kijken (4 t/m 8) in een lokaal.

De overblijfkraften dragen zorg dat de overblijfruimte weer schoon en opgeruimd wordt achtergelaten na het overblijven.

□ **Calamiteitenplan**

De TSO is opgenomen in het calamiteitenplan van de school. Een keer per jaar wordt dit plan besproken door het overblijfteam. Een van de vrijwilligers is ook een bevoegde BHV-er. De school blijft te allen tijde eindverantwoordelijk. De namen van de BHV'ers (leerkrachten) zijn:

Wendy Rikken	ma,di,wo
Marja Diebels	wo,do,vr
Johannet König	wo,do,vr
Ruud Keller	dagelijks, hoofd BHV

□ **EHBO**

In geval van calamiteiten met een kind of een TSO-medewerker, biedt de school (eerste) hulp. De aanwezige BHV-er van de school is te allen tijde beschikbaar tijdens de overblijfperiode. Voor het overige geldt:

Wanneer zich een calamiteit voordoet, is de TSO-medewerker verantwoordelijk om de ernst ervan in te schatten.

Wanneer er sprake is van het verlenen van EHBO of een bezoek aan de Eerste Hulp van een ziekenhuis, dan schakelt de TSO-medewerker de BHV-er van school in. Ouders worden direct geïnformeerd en zij nemen de zorg voor het kind over. Wanneer een bezoek aan de Eerste Hulp noodzakelijk is, gaat een ouder mee. Indien dit niet direct mogelijk is gaat een TSO-medewerker of iemand van school mee.

Bij een bezoek aan de Eerste Hulp lichten de overblijfkraften de coördinator zo spoedig mogelijk in. De directie en coördinator TSO handelen verder in gezamenlijk overleg.

□ **Overlegstructuur**

De coördinator organiseert regelmatig een overleg met het overblijfteam: praktische en inhoudelijke zaken worden besproken en afgestemd. De coördinator heeft wekelijkse afstemming met het team. De directie en coördinator voeren maandelijks werkoverleg betreffende de TSO. Eenmaal per kwartaal is er een afstemmingsoverleg met de directie, coördinator en overblijfkraften. Vanuit dit overleg vindt er jaarlijkse een evaluatie plaats en wordt het overblijfprotocol besproken met de MR en de directie.

□ **Ongewenst gedrag**

Leerlingen moeten zich houden aan bepaalde gedragsregels. Ten eerste aan de regels die op school gelden en daarnaast aan de specifieke regels voor het overblijven. Leerlingen die zich niet houden aan de gedragsregels worden hier op aangesproken en kunnen in uitzonderlijke gevallen worden geweigerd voor het overblijven. Bij een conflict met een leerling worden ouders altijd geïnformeerd. De TSO-medewerker spreekt de leerling aan op het ongewenste gedrag. Indien de leerling ongewenst gedrag blijft vertonen, stelt de TSO-medewerker een sanctie. Bijvoorbeeld door de leerling apart te zetten. Indien het gedrag niet verbetert, treedt de TSO medewerker in overleg met de coördinator over mogelijke aanpak en vervolgstappen met de ouders, TSO medewerkers en de leerkracht/school.

□ **Afspraken en regels Tussenschoolse Opvang**

In samenspraak met school worden deze regels opgesteld.

Onze TSO heeft een overblijfprotocol. Hierin zijn alle afspraken en regels opgenomen. Dit protocol is onderdeel van de groepsmap en op aanvraag in te zien op de locatie. In deze groepsmap bevinden zich ook nog de volgende documenten:

- Overblijfprotocol met regels en afspraken
- Overzicht medewerkers
- Pest protocol van de basisschool
- Klachtenregeling
- Instructies bij inval
- Calamiteitenplan van de basisschool
- Medicijnverklaringen
- Registratieformulieren
- Kindoverzichten
- Presentielijsten
- Incidentele overblijvers

Hoofdstuk 3

Pedagogisch werkplan

□ Pedagogische doelen en pedagogisch beleid

In ons overblijfsprotocol zijn de pedagogische doelen herkenbaar. Aangezien we kwaliteit van de opvang tijdens de Tussenschoolse Opvang belangrijk vinden, willen we daaraan voldoen.










Pedagogische doelen

- Bieden van emotionele veiligheid
- Mogelijkheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie
- Mogelijkheid tot het ontwikkelen van sociale competentie
- Overdracht waarden en normen

Kindbeeld

Ieder kind is uniek, heeft een eigen karakter en mogelijkheden. Elk kind heeft recht op respect voor dit eigene. De manier waarop een kind zich ontplooit, is mede afhankelijk van de mensen en de wereld om hem heen. Om zich te kunnen ontwikkelen, heeft een kind zowel veiligheid als uitdaging nodig. Een kind zoekt de veiligheid in relaties met opvoeders, broertjes en zusjes, vriendjes. De structuur die een kind ervaart, zorgt ervoor dat hij weet waar hij aan toe is. Vanuit deze veilige basis onderzoekt een kind zijn omgeving. Hij is een ontdekkingsreiziger die voortdurend nieuwe ervaringen opdoet. Soms alleen, vaak samen met anderen.

□ Pedagogische uitgangspunten

-  We stimuleren onderling contacten tussen kinderen
-  We vinden de autonomie van kinderen belangrijk
-  We zorgen voor structuur en ritme
-  We zorgen voor warmte, betrokkenheid en emotionele veiligheid
-  Het kijken en luisteren naar kinderen staat centraal
-  We stimuleren het respect hebben voor de natuur, anderen en hun omgeving
-  Er is veel uitdaging, ontspanning en plezier
-  We doen dit samen met de ouders/verzorgers van de kinderen
-  We dragen zorg voor de fysieke veiligheid van de kinderen

□ **Overdracht en signaleren**

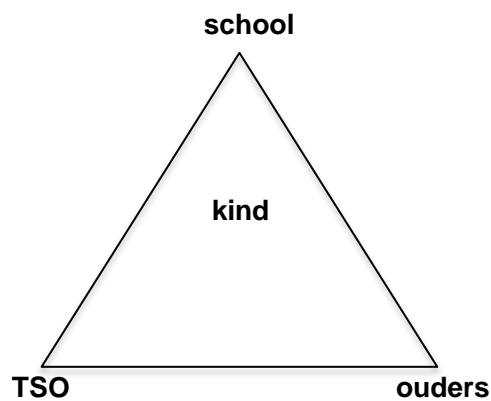
Er vindt persoonlijke informatieoverdracht plaats tussen de TSO medewerkers. Bij aanvang en afsluiting van het overblijven is hier ruimte voor.

Het komt soms voor dat we ons zorgen maken over het gedrag van een kind. In dat geval bespreken we onze zorgen met de ouders en leerkracht.

□ **Samenwerking**

Samenwerking met ouders en de basisschool

De TSO werkt nauw samen met basisschool Op Weg. De regels van school omtrent onder andere gedrag, pesten en veiligheid gelden ook tijdens de TSO. Daarbij is het van belang dat er een goede informatieoverdracht is bij bijzonderheden. Een goed contact tussen ouders, school en medewerkers van de TSO is hierbij van belang.



Hoofdstuk 4

Algemene informatie

□ Inschrijven

Ouders schrijven hun kind(eren) digitaal in voor tso via tso@op-weg.nl. Per e-mail ontvangen ouders vervolgens een bevestiging van ontvangst van inschrijving, dit geldt gelijk als officiële inschrijving (contract).

□ Contract of incidenteel

Ouders hebben de keuze om een contract af te sluiten. Een contract betekent dat kind(eren) op een vaste dag of op vaste dagen overblijven. Er is de mogelijkheid om een dag om te ruilen in overleg met de coördinator. Bij ziekte of vakantie is het niet mogelijk om een bedrag terug te vorderen. Verder is er de mogelijkheid om kind(eren) incidenteel te laten overblijven.

Incidenteel overblijven kost 2.50 Euro

Vaste dagen overblijven kost 2.30 Euro per dag.

Mocht je de dagen waarop je kind gebruik maakt van de TSO willen uitbreiden, wijzigen/verminderen of de plaats helemaal opzeggen dan kan je dit doen, via de coördinator (06-16927945). Als je het aantal dagen wilt verminderen of de hele plaats op wilt zeggen, houdt dan rekening met de opzegtermijn van één maand.

Ouders dienen in verband met de aanwezigheidsregistratie en dus de veiligheid van de kinderen, te informeren over *extra aanwezigheid* of *afwezigheid* van kind(eren).

Ouders kunnen dit via e-mail of telefonisch doorgeven.

- E-mail: tso@op-weg.nl
- Telefoonnummer: 06-16927945

□ Tarieven

De tarieven verschillen per school en zijn te vinden op tso@op-weg.nl.

De betalingen vinden plaats per kwartaal. U ontvangt een rekening per mail van de coördinator. We brengen in rekening de werkelijke dagen van het overblijven.

□ Vakanties

De TSO is in vakantieweken gesloten. TSO Op Weg houdt de vakanties van basisschool Op Weg aan.

□ Klachten en klantsignalen

Als je klachten hebt of niet tevreden bent over bepaalde zaken, dan vinden wij het prettig als je dit aankaart bij de overblijfkracht met wie je een probleem hebt. Lost dit je klacht of probleem niet op dan kun je bij de coördinator TSO terecht. Kan ook de coördinator niets voor je doen, dan kun je je klacht schriftelijk neerleggen bij de directie. Natuurlijk hopen wij dat we bij klachten of problemen via een gesprek er samen met je uit kunnen komen.

□ Complimenten, wensen en kritiek

De mening van ouders nemen we serieus. We zijn blij met vragen, wensen, kritiek en complimenten waarmee we het overblijven kunnen verbeteren. We verzamelen actief alle signalen die ouders geven over verschillende onderwerpen. Deze signalen worden besproken met het team. Signalen van ouders, zowel kritiek als complimenten, gaan zo niet verloren.

□ **Omgaan met privacygevoelige informatie**

De Wet bescherming persoonsgegevens schrijft voor hoe wij moeten omgaan met privacygevoelige informatie. Dat betekent onder andere dat we bij de TSO informatie over kinderen en ouders in een afgesloten kast bewaren.