

BELEIDSPLAN

HinkStapSprong Leusden



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Inclusie en participatie.....	4
Zelfregie.....	4
Veiligheid.....	5
Openingstijden en dagindeling.....	5
Geef me de 5.....	7
De-escalerend werken.....	7
Werken vanuit PGB op WLZ.....	8
Tarieven.....	8
Welbevinden en handelingsplan.....	8
Ophalen en vervoer.....	9
Protocol ongewenst gedrag.....	9
Zindelijkheid.....	10
Multidisciplinaire samenwerking.....	10
Stagiaires.....	10
De geschillencommissie.....	11
Opbouwende feedback.....	11
Bijlagen.....	12

Inleiding

HinkStapSprong biedt binnen de jeugdwet professionele buitenschoolse begeleiding aan kinderen tussen de 5 en 12 jaar met ontwikkelingsbeperkingen en gedragsstoornissen (o.a. Autisme, Taalontwikkelingsstoornis, en ADHD). Deze kleinschalige groep van maximaal 5 kinderen is gevestigd in Leusden. De individuele aandacht en het werken op maat staat centraal bij HinkStapSprong. Naast deze individuele aandacht werken wij op niveau van het kind aan groeps participatie, samenwerken en leren omgaan met normen en waarden via een persoonlijk handelingsplan. Middels de samenwerking met de Sportieve Naschoolse Opvang SNO Leusden bevindt HinkStapSprong zich in een inclusieve omgeving waarin gewerkt kan worden aan de persoonlijke ontwikkelingsdoelen van het kind. Deze persoonlijke ontwikkelingsdoelen zijn opgesteld in samenwerking met de ouders/opvoeders van het kind en zijn beschreven in een persoonlijk handelingsplan. Bij HinkStapSprong werken we vanuit de kernwoorden; inclusie, participatie, zelfregie en veiligheid. Dit om de ontwikkeling van de kinderen zo veel mogelijk te bevorderen.

Door planmatig te werken wordt een bewuste en intensieve begeleiding geboden die consequent en monitor-baar is. Twee keer per jaar evalueert HinkStapSprong in samenwerking met de ouders/opvoeders het handelingsplan en stelt indien nodig bij. Door de kleinschalige groep is het mogelijk om samen met het kind succeservaringen op te doen tijdens de vrije speel, sport- en spelmomenten die worden aangeboden door de reguliere BSO SNO Leusden. Essentieel bij deze succeservaringen is de interactie met de omgeving. Sport en spel wordt gezien als een rode draad en de normen en waarden die HinkStapSprong hanteert, zijn hierop gericht. Sportiviteit, ontdekken, grenzen leren kennen en samenwerken zijn dagelijks aan de orde. Wanneer uw kind zich niet kan vinden in alle sportieve sport- en spelmomenten, is er ook een creatieve groep, waarbij uw kind zich kan ontplooiën. Onder begeleiding van HinkStapSprong kan uw kind iedere middag aansluiten bij een creatieve activiteit en het sporten wat achter wege laten. Voor ieder kind is er dus een activiteit die past bij zijn/haar behoeftes.

Een aanpak dat bestaat uit positieve aandacht, structuur, begeleiding en succeservaringen dragen bij aan een positieve ontwikkeling.



Inclusie en participatie

Middels de samenwerking met de Sportieve Naschoolse Opvang SNO Leusden bevindt HinkStapSprong zich in een inclusieve omgeving. Inclusie wordt beschreven als een term waarbij iedereen kan meedoen. HinkStapSprong streeft naar een inclusieve samenleving. Doordat de kinderen van HinkStapSprong in de reguliere setting blijven, worden zij gemengd met de kinderen van reguliere groepen. Het is aan de professionals van zowel HinkStapSprong als SNO Leusden om deze samenkomst te begeleiden.

Door de kinderen van HinkStapSprong te laten deelnemen aan de gezamenlijke activiteiten van de reguliere groep, ontwikkelen niet alleen de kinderen van HinkStapSprong zich, maar ook de kinderen van de reguliere groepen. Het is de taak van de professionals om bij opvallend gedrag de reguliere kinderen uitleg te geven over wat ze zien en wat ze kunnen doen.

Jeugdige A krijgt tijdens een potje voetbal een tegendoelpunt en wordt hierdoor boos. Hij schopt de bal het veld af, begint midden op het veld te gillen en rent daarna naar binnen. De reguliere jeugdigen begrijpen niet waarom hij dat doet. De professional kiest ervoor om jeugdige A eerst even met rust te laten en loopt daarom naar de reguliere jeugdigen toe. Hij vertelt dat jeugdige A bij HinkStapSprong zit en geeft hierbij kort uitleg over zijn gedrag. De jeugdige begrijpen het en zorgen ervoor dat hij de volgende keer eerst een keer mag scoren.

Op deze manier vindt er vanuit de reguliere kinderen begrip plaats. Zij begrijpen door de uitleg waarom een kind van HinkStapSprong soms anders reageert dan dat zij zouden doen. Door dit begrip vindt uitsluiting minder snel plaats.

Waarbij inclusie hierdoor bevorderd wordt, gebeurt dit ook met het begrip participatie. De kinderen van HinkStapSprong participeren actief in de reguliere setting en maken deel uit van de maatschappij. Het streven naar een inclusieve samenleving staat daarom hoog in het vaandel. Het is vanuit de reguliere groepen bij SNO Leusden en de HinkStapSprong groep een wisselwerking. De jeugdigen vanuit de reguliere setting leren om kinderen van HinkStapSprong mee te nemen en te begrijpen en de kinderen van HinkStapSprong leren om in de reguliere setting te participeren.

Zelfregie

Zelf bepalen is een belangrijk onderdeel binnen HinkStapSprong. Het ervaren van zelfregie wordt gedurende de middag door de professionals ingezet. Zowel wanneer de middag positief verloopt als wanneer een kind ongewenst gedrag laat zien.

Het ervaren van zelfregie heeft te maken met het richting geven aan je leven. Het zelf bepalen staat hierbij voorop. Hierbij kan het kind ondersteuning van de professional ervaren. Het ervaren van zelfregie gebeurt bij HinkStapSprong gedurende de hele middag.

Het kind weet bij HinkStapSprong wanneer er keuzes gemaakt kunnen worden. De professional stuurt deze keuzes door verschillende opties te geven, die voor dat moment passend zijn. Door deze keuzes worden de zelfregie, participatie en structuur bevorderd.

Zelfregie doordat het kind zelf mag bepalen wat hij/zij kiest om te doen. Participatie doordat het kind ervoor kan kiezen om deel te nemen aan gezamenlijke activiteiten met de reguliere kinderen. Structuur doordat het kind dit kiesmoment verwacht en weet welke keuzes er gemaakt kunnen worden.

Veiligheid

Het aanbieden van veiligheid wordt bepaald door het inzetten van verschillende protocollen en tools. Het is aan de professionals om ervoor te zorgen dat de HinkStapSprong kinderen zich kunnen ontwikkelen in een veilige omgeving en zichzelf veilig voelen om zichzelf te kunnen zijn.

HinkStapSprong volgt voor het onderdeel 'veiligheid' de protocollen van SNO Leusden. Deze protocollen zullen bijgevoegd zijn aan de bijlagen van dit beleidsstuk. Wij streven naar een veilige omgeving waarin ieder kind;

- Zich veilig voelt om zichzelf te kunnen zijn;
- De locatie als een veilige omgeving ervaart;
- De veiligheid voelt om te kunnen zeggen wat hij/zij wil;
- De veiligheid voelt om zich te kunnen kleden zoals hij/zij wil;
- De veiligheid voelt om alle emoties te kunnen tonen die hij/zij ervaart;
- De veiligheid voelt om zijn/haar mening te kunnen delen.

Openingstijden en dagindeling

Tijdens de reguliere schoolweken zijn onze dagen en openingstijden als volgt:

Maandag 14:00 – 18:00

Dinsdag 14:00 – 18:00

Woensdag 14:00 – 18:00

Donderdag 14:00 – 18:00

Wij zijn gesloten op 2^e paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, 2^e pinksterdag, 1^e en 2^e kerstdag en Nieuwjaarsdag.

In vakanties zijn onze dagen en openingstijden als volgt:

Maandag 08:30 – 17:30

Dinsdag 08:30 – 17:30

Woensdag 08:30 – 17:30

Donderdag 08:30 – 17:30

Zowel in de reguliere schoolweken als op de vakantiedagen bevinden wij ons in de LHV kantine op de Bavortseweg 27.

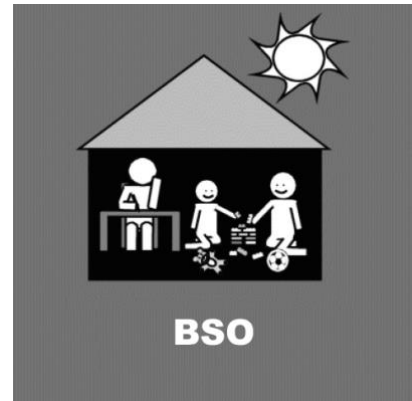


Dagindeling reguliere weken:

Wij bieden een vast middagprogramma aan de kinderen. Door deze structuur en regelmaat vindt er voorspelbaarheid plaats. Iedere middag hebben wij een 'activiteit van de week'. Vanwege het maatwerk dat HinkStapSprong levert kunnen de kinderen in overleg met de begeleiding kiezen bij welke groep zij aansluiten tijdens de activiteit van de week. Dit kan zijn bij de All Stars: kinderen van 8 tot 12 waarbij sport en spel centraal staat. Bij SNO+: kinderen van 4 tot 12 waarbij creativiteit en theater centraal staat. Of een individuele activiteit.

- o *14:00 – 15:00 binnenkomst en vrijspelen*

De kinderen worden door de professionals van SNO in Leusden opgehaald of komen met taxivervoer zelf bij HinkStapSprong aan. Aangezien de tijden van aankomst wisselend zijn, beginnen we met vrij spel.



- o *15:00 – 15:15 eten en drinken*

Ieder kind mag op dit tijdstip een boterham eten en een beker water drinken. Wanneer het kind al om 14:15 bij HinkStapSprong is en dan behoefte heeft aan een boterham is dat natuurlijk ook mogelijk. Wanneer een kind bij de reguliere groep wil aansluiten om mee te eten, kan dit ook.

15:15 – 16:00 vrij spelen

Onder vrij spelen wordt het zelfstandig spelen of spelen met anderen kinderen verstaan. Er wordt per kind gekeken naar wat op dat moment wenselijk is en waar de behoeftes liggen. Denk aan zelfstandig spelen met de Lego op een rustig plekje of buiten spelen met de andere kinderen.

16:00 – 16:20 fruit eten en drinken

Dit doen wij met HinkStapSprong gezamenlijk in onze eigen ruimte. We creëren dan een momentje van rust.

16:20 – 16:45 activiteit van de week

De kinderen van HinkStapSprong kunnen nu aansluiten tijdens de gekozen activiteit van de week.

16:45 – 17:30 vrij spelen en ophalen

Vanaf dit moment bereiden we ons voor op het ophaalmoment. We kunnen onder anderen vast de spullen klaarleggen, kijken naar het pictobord of het samen zetten van een timer. De tijd die we over hebben besteden we aan vrij spelen.

Dagindeling vakantiedagen:

In de weken voor een vakantie kan de ouder/opvoeder via Google Drive aangeven op welke dagen het afnemen van opvang wenselijk is. De begeleiding van HinkStapSprong herinnert de ouder/opvoeder hieraan. Wij horen dan graag van tevoren welke kinderen er aanwezig zullen zijn, zodat wij onze uitjes en begeleiding hierop kunnen aanpassen.

Tijdens de vakantiedagen verzorgen wij naast het fruitmoment ook de lunch.

In de vakanties zien onze dagen er wat anders uit. Het is mogelijk dat uw kind de gehele dag komt, maar ook een tijdsafspraken zoals enkel de ochtend of de middag is mogelijk.

Vaak plannen we in de vakantie leuke uitjes! We onderzoeken of het uitje haalbaar is voor ieder kind en zorgen dat er voldoende begeleiding mee gaat.

Geef me de 5

Bij HinkStapSprong handelen wij volgens de methodiek van 'geef me de 5'. Deze methodiek is beschreven vanuit de behoefte aan duidelijkheid en voorspelbaarheid dat een kind nodig heeft.

Binnen deze methodiek zorgt de professional ervoor dat de volgende vragen voor het kind duidelijk zijn;

- Wat is mijn taak?
- Hoe voer ik hem uit?
- Waar vindt het plaats?
- Wanneer moet ik het doen?
- Wie is erbij betrokken?

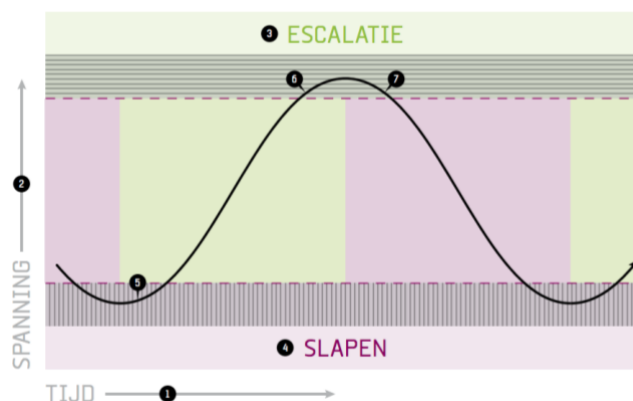


Voor het aanbieden van duidelijkheid en voorspelbaarheid zetten wij verschillende tools op maat in. Wat voor het ene kind duidelijkheid biedt, hoeft voor het andere kind niet te werken. Bij HinkStapSprong zetten wij onder andere het volgende om duidelijkheid en voorspelbaarheid te creëren in; het pictobord, foto's van wie er die dag aanwezig zijn, een timer, individuele afspraken met het kind die iedere dag gelden of het aanbieden van vaste activiteiten.

Voor meer informatie over het werken volgens 'geef me de 5' kunt u kijken op de volgende website: <https://www.geefmede5.nl/home>

De-escalerend werken

Naast het hanteren van 'geef me de 5', wordt er door de professionals gewerkt volgens de werkwijze van 'de Curve'. Door het toepassen van deze werkwijze wordt gedurende de middag de-escalerend gewerkt. Het inzetten van de Curve zorgt er namelijk voor dat de gehele middag een afwisseling van inspanning en ontspanning plaatsvindt. Hierdoor wordt aan de kinderen voorspelbaarheid en nabijheid aangeboden.



In bovenstaand figuur is de curve duidelijk weergegeven. Onderaan staat de duur van een activiteit en aan de zijkant de spanning die het kind tijdens die activiteit kan ervaren. Door het afwisselen van geschikte inspannende en ontspannende activiteiten ontstaat er dus een golvend patroon. Door het

inzetten van de curve wordt er de-escalerend gewerkt, omdat escalatie door het ervaren van te veel prikkels voorkomen wordt.

Onder inspanning wordt het ervaren van prikkels verstaan. Het is een activiteit dat veel mentale of fysieke inspanning van het kind vraagt. Hierbij moet het kind zijn/haar aandacht, beweging, het maken van contact en/of het denken activeren. Kinderen bij HinkStapSprong dienen ondersteuning te krijgen bij het reguleren van die prikkels. Dus wanneer zij inspanning hebben ervaren, dienen zij een ontspannende activiteit aangeboden te krijgen. De professional van HinkStapSprong zorgt ervoor dat er geen aandacht, beweging, maken van contact of denken nodig is. Dit kan met verschillende zelfstandige activiteiten bereikt worden. Denk hierbij aan tekenen, een boekje lezen of bouwen met de Lego.

Werken vanuit PGB op WLZ

Kinderen met een aandoening, stoornis, beperking of psychisch probleem komen in aanmerking voor een subsidie via de jeugdwet: deze is bedoeld voor kinderen die zorg, hulp en/of ondersteuning nodig hebben.

Er zijn binnen HinkStapSprong mogelijkheden vanuit het Persoons Gebonden Budget (PGB) of vanuit de Wet Langdurige Zorg (WLZ).

Tarieven

De tarieven voor HinkStapSprong binnen 2024 zijn €65,00 per dagdeel (4 uur). De tarieven per gemeente zijn online in te zien of op te vragen aan het contactpersoon.

Welbevinden en handelingsplan

Bij HinkStapSprong begeleiden we vanuit een handelingsplan. Ieder kind heeft een eigen handelingsplan waarin doelen van het kind geformuleerd en gemonitord kunnen worden. Een handelingsplan is als volgt opgebouwd:

- Algemene informatie over het kind.
- Informatie over de school van het kind.
- Informatie over HinkStapSprong, zoals welke dagen het kind aanwezig is en individuele afspraken die gemaakt zijn.
- Doelen van het kind.
- De uitwerking van de welbevinden gesprekken.

Jaarlijks vinden er minimaal twee welbevinden gesprekken met de ouder(s)/opvoeders plaats. Wanneer dit wenselijk is, is een derde welbevinden gesprek ook mogelijk.

Voorafgaand aan het gesprek zal de professional de doelen in het handelingsplan van het kind bijwerken. Dit kan bestaan uit het volgende;

- Het beschrijven van nieuwe leerdoelen.
- Een plan van aanpak omtrent de doelen.
- Welke doelen behaald zijn.
- Overige zaken als; individuele afspraken, tijdsafspraken, etc.

Iedere middag tijdens het ophalen is er tijd voor een overdracht. Vaak staat het kind hierbij en bespreken we kort de middag met elkaar. Het welbevinden gesprek geeft ons de mogelijkheid om dieper op zaken in te gaan, zonder dat het kind hierbij aanwezig is. Wanneer dit wel wenselijk is, kan er gekeken worden naar de mogelijkheden.

Het komt wel eens voor dat wij bijzonderheden of verandering in het gedrag van kinderen zien en dit graag willen bespreken. We zullen dan eerder aan de bel trekken en tussentijds een gesprek inplannen. Tijdens dit gesprek zullen wij bespreken welke bijzonderheden wij signaleren en of dit thuis/op school herkend wordt. Wij zullen dan gezamenlijk opzoek gaan naar oplossingen om dit gedrag te veranderen en ervoor te zorgen dat het kind zich op een zo goed en veilig mogelijke manier kan ontwikkelen bij HinkStapSprong.

Ophalen en vervoer

Wanneer een kind op een school in Leusden zit, kan hij/zij opgehaald worden door de begeleiding van SNO. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een personenbusje. In een busje is plek voor 8 kinderen plus een professional. Er zijn stoelverhogers aanwezig voor de kinderen die kleiner zijn dan 1.35 meter. Voor alle bussen geldt uiteraard dat er een inzittende verzekering is afgesloten. Er worden geen extra kosten gerekend voor het ophalen van de kinderen. Er wordt gestreefd naar zoveel mogelijk dezelfde medewerker op dezelfde route. Dit zorgt voor een vertrouwd gezicht tijdens het ophalen en voorkomt verwarring. De scholen Loysderhoek/'t Palet en Bongerd/Klavier worden opgehaald door een bus van het vervoersbedrijf KN Travel. Tijdens dit vervoer zijn er altijd voldoende professionals aanwezig om de kinderen uit school te halen en naar de bus te begeleiden.

Wanneer uw kind buiten de gemeente Leusden op school zit, dient er taxivervoer geregeld te worden.

Protocol ongewenst gedrag

Voor zowel de reguliere groepen binnen SNO Leusden, als voor HinkStapSprong geldt dat wij handelen volgens het protocol voor ongewenst gedrag. Wanneer wij ongewenst gedrag signaleren bij kinderen zullen wij dit protocol starten. In dit protocol staat beschreven wat er voor ons als HinkStapSprong onder ongewenst gedrag valt en hoe wij hierbij handelen. Dit protocol is opgedeeld in vier verschillende fases, hieronder toegelicht;

- Fase groen – positief gedrag

Fase groen is de fase waarin bijna alle kinderen zitten en waar wij gewenst gedrag zien. Er kan aan de doelen in het handelingsplan gewerkt worden en we werken aan de ontwikkeling van het kind.

- Fase geel – opvallend gedrag

Een kind komt in fase geel wanneer er opvallend gedrag getoond wordt. Denk aan meerdere middagen brutaal tegen de professionals zijn of veel schelden. Er zullen verschillende methodes en tools ingezet worden om dit gedrag te verminderen. We gaan het kind motiveren om ervoor te zorgen dat dit gedrag veranderd wordt. Tijdens de overdracht zal dit ook met de ouders/opvoeders besproken worden.

- Fase oranje – ongewenst gedrag

Wanneer een kind fysiek negatief gedrag vertoont, ernstig scheld, niet luistert of anderen kinderen pest, wordt er overgegaan naar fase oranje. In deze fase zullen wij een gesprek inplannen met de ouders/opvoeders en afspraken maken hoe het gedrag veranderd kan worden.

- Fase rood – onacceptabel gedrag

Een kind komt in fase rood wanneer de veiligheid van de kinderen en/of de professionals in het geding komt. In dit geval zullen wij direct ouders/opvoeders bellen om het kind op te laten halen. Voordat het kind weer op de groep komt, dient er eerst een gesprek met de ouders/opvoeders ingepland te worden. Er wordt dan besproken wat de vervolgstappen zullen zijn en hoe er gehandeld gaat worden.

Gedurende de gehele periode van ongewenst gedrag zullen wij een tijdlijn bijhouden over het gedrag van het kind. In deze tijdlijn wordt de situatie en handelingswijze beschreven. Ouders/opvoeders mogen deze tijdlijn te allen tijde inzien wanneer zij hierom vragen.

Zindelijkheid

Wij gaan ervan uit dat de kinderen bij HinkStapSprong zindelijk zijn. Nu kan een ongelukje natuurlijk voor komen. We streven ernaar dat er reservekleding voor ieder kind aanwezig is. Echter kan het zijn dat er voor oudere kinderen, waarbij een ongelukje minder vaak voorkomt, geen passende kleding aanwezig is. In dat geval zullen wij contact opnemen met de ouders/opvoeders en op dat moment kijken naar de mogelijkheden.

Multidisciplinaire samenwerking

Een samenwerking met het onderwijs is voor HinkStapSprong een belangrijk streven. De professional zorgt voor een geschikte overdracht en evaluaties met het onderwijs. Op deze manier werken we middels een effectieve samenwerking aan de ontwikkeling van het kind.

Ook zullen er vanuit HinkStapSprong kinderen zijn die in de omgeving Amersfoort of Zeist op het speciaal onderwijs zitten. Zij worden middels taxivoer vanuit de PGB naar Leusden gebracht. Een overdracht zou, wanneer nodig, telefonisch plaats kunnen vinden.

Er zullen ook kinderen zijn die zich binnen het reguliere onderwijs in Leusden bevinden. Zij worden door de professionals vanuit SNO op school opgehaald. Er zou dan ook wanneer wenselijk een overdracht met de leerkracht plaats kunnen vinden. De professional van SNO stapt naar de leerkracht en vraagt naar de bijzonderheden. Het is aan de professional van SNO om deze informatie naar de professional van HinkStapSprong over te dragen.

Het is aan de ouder/opvoeder om het kind aan het einde van de dag op te halen. De overdracht vindt dan op de groep plaats, maar dit mag ook later telefonisch, wanneer dit wenselijk is.

Stagiaires

HinkStapSprong biedt studenten de mogelijkheid om hun stage bij HinkStapSprong te vervullen. Deze studenten dienen een pedagogische opleiding te volgen. Een stagiaire bij HinkStapSprong dient voor aanvang van de stageperiode te allen tijde in het bezit te zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG). Er mag niet eerder gestart worden met de stage. Tevens dient een praktijkovereenkomst (POK) van de opleiding getekend en in het bezit te zijn van de stagebegeleider. Tijdens de stage heeft de stagiaire een vaste begeleider die gesprekken met hem/haar voert en opdrachten van de student beoordeeld.

Wij verwachten dat de student aan het begin van de stageperiode een planning heeft van wat hij/zij wil doen tijdens de stageperiode, wat de geformuleerde doelen zijn, welke opdrachten er op de planning staan en wanneer deze opdrachten ingeleverd dienen te worden. Middels goede communicatie met de stagebegeleider en het bijhouden van een logboek wordt er met de bovenstaande taken aan de slag gegaan.

Ook verwachten wij dat de studenten meehelpen met huishoudelijke taken die gedurende de middag moeten gebeuren. Zoals de afwas, fruit schillen, vegen, opruimen, etc. De eerste weken zullen wij de studenten hierin aansturen, maar gedurende de stageperiode verwachten wij dat de student hier zelf initiatief in neemt. Wanneer de student ziek is meldt hij/zij zich 's ochtends ziek bij zijn/haar begeleider. Wanneer een student een dag geen stage kan lopen, overlegt hij met zijn begeleider wanneer deze stage dag ingehaald kan worden.

Het kan zo zijn dat het voor een student nodig is om foto's te maken tijdens een activiteit. Wanneer dit nodig is overlegd de student dit eerst met zijn/haar begeleider, daarna vraagt de student van tevoren toestemming aan de ouders/opvoeders van de desbetreffende kind(eren). Als ouders/opvoeders hier toestemming voor geven mogen de foto's alleen gebruikt worden voor schooldoeleinden en niet verder verspreid worden.

De stagiaires hebben net als de begeleiders een voorbeeldfunctie voor de kinderen. Daarom verwachten wij dat zij letten op hun taalgebruik, kleding en hun houding.

De geschillencommissie

Wanneer u bij de ondernemer heeft geklaagd en het lukt niet om binnen vier weken de zaak onderling op te lossen, dan kunt u bij een van de commissies een klacht indienen. U kunt dit zelf doen bij de Geschillencommissie of dat door iemand anders laten doen, bijvoorbeeld een familielid of uw rechtsbijstandverzekering. Een advocaat is niet nodig, maar het mag wel. De contactpersoon ontvangt namens u alle post en houdt u op de hoogte. Zorg er samen voor dat de kosten voor het indienen van een klacht tijdig betaald worden. Evenals het nog openstaande deel van de rekening. De Geschillencommissie bewaart dit bedrag totdat de uitspraak is gedaan. Om een klacht in te kunnen dienen, controleert u of de ondernemer bij ons is aangesloten, of u selecteert de juiste Geschillencommissie.

Opbouwende feedback

Bij HinkStapSprong zullen we zorgvuldig omgaan met feedback en/of opmerkingen en deze serieus nemen en behandelen. Schroom niet om met iets wat u dwars zit naar een van de medewerkers toe te stappen. Klachten kunnen ook behandeld worden via de site: www.snoleusden.nl U kunt natuurlijk altijd een afspraak maken met een van onze medewerkers om persoonlijk te praten over zaken aangaande de opvang en uw kind.

Bijlagen

De bijgevoegde protocollen zijn terug te vinden op de [website](#) van SNO Leusden.