

19-6-2015



IEDER KIND IS UNIEK  
BIJ BLIJE GEZICHTJES

OPENBAAR JAARVERSLAG  
KLACHTREGELING  
BSO BLIJE GEZICHTJES 2014

**Kinderopvang Blije Gezichtjes uw flexibele opvang in Almere Buiten!**



## Inhoud

1. Voorwoord.....	2
2. Beknopte beschrijving klachtenregeling BSO Blij Gezichtjes .....	3
3. Waarom vindt BSO Blij Gezichtjes het belangrijk dat er een klachtenprocedure is? .....	4
4. De interne klachtenregelingen.....	5
5. De externe klachtenregelingen .....	5
6. Klachten 2014 BSO Blij Gezichtjes .....	6
Interne klachten 2014.....	6
Externe klachten 2014 .....	6
7. Tot slot.....	6
8. Bijlagen: .....	7
Klachtvrijbrief Klachtencommissie.....	7
Uitspraak Klachtencommissie.....	7
Klachtvrijbrief Klachtenkamer .....	7





## 1. Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van BSO Blijje Gezichtjes. BSO Blijje Gezichtjes is een kleinschalige kinderopvang organisatie, die flexibele en opvang op maat biedt aan vraagouders. In januari 2012 is de opvang gestart in Almere Buiten. De opvang is gevestigd aan de Kebajastraat nr. 11, 1336 NA, Almere Buiten. BSO Blijje Gezichtjes biedt opvang aan kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar.

Het programma en het aanbod van de opvang is erg wisselend. Deze worden afgestemd aan de groepsgrootte en de vraag van de kinderen. Uiteraard wordt er opvang geboden aan de kinderen in een zeer veilige en betrouwbare omgeving. BSO Blijje Gezichtjes werkt thematisch, dat wil zeggen dat wij seizoensgebonden activiteiten hebben, wij proberen zoveel mogelijk aan te sluiten bij de behoefte en belevingswereld van de kinderen. De bijzondere feestdagen worden ook bij BSO Blijje Gezichtjes gevierd, zoals: Sint Maarten, Sinterklaas, Kerst, Pasen, Moederdag en Vaderdag.

Naast bovengenoemde activiteiten, hebben wij een aantal gezellig samenzijn per jaar, waarbij ouders en kinderen worden uitgenodigd, te denken valt aan: groepsuitjes, dag voor de moeders, zomer barbecue, juffendag (hier vieren de juffen hun verjaardag met alle kinderen van de opvang d.m.v. sport en spel), onze vaste Paas- en Kerstbrunch.

Met genoeg kunnen wij vertellen dat BSO Blijje Gezichtjes opvang op maat biedt en wij ons onderscheiden van andere opvangcentra doordat wij kleinschalig zijn, een positief pedagogisch klimaat hebben, saamhorigheid en betrokkenheid hebben van alle ouders. Alle kinderen voelen zich prettig en thuis bij BSO Blijje Gezichtjes.

In dit verslag zullen wij een beknopte uitleg geven over de klachten die ingediend zijn en op welke wijze deze zijn afgehandeld. Dit verslag betreft het jaar 2014.

Veel leesplezier,

Team Blijje Gezichtjes  
(Dolores Sibelo)



## 2. Beknopte beschrijving klachtenregeling BSO Blij Gezichtjes

BSO Blij Gezichtjes biedt professionele kinderopvang in Almere Buiten voor kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar. Voordat er kinderen worden geplaatst bij BSO Blij Gezichtjes vindt er eerst een intakegesprek plaats. De vraagouder krijgt een rondleiding en de wensen en behoeften van de ouder wordt geïnventariseerd en per e-mail bevestigd aan de ouder. Indien de vraagouder overgaat tot inschrijving van het kind bij BSO Blij Gezichtjes wordt er een aanmeldformulier digitaal verstuurd aan de vraagouder en in sommige gevallen wordt het meteen meegegeven. Na ontvangst van het aanmeldformulier vindt de inschrijving officieel plaats door middel van een plaatsingsovereenkomst die door beide partijen worden ondertekend. Er worden wendagen afgesproken en het kind mag na de wendagen volledig naar de opvang op de opgegeven dagen. De mogelijkheid bestaat ook dat ouders mogen ruilen van dagdelen indien de personeelsbezetting dat toelaat.

Ondanks dat wij heel secuur zijn in het geven van informatie over onze opvang en de wensen en de behoeften van ouders netjes op papier hebben, kan het voorkomen dat zaken anders gaan dan ouder(s)/verzorger(s) verwachten of willen. BSO Blij Gezichtjes tracht altijd om tot een onderlinge oplossing te komen. De mening en wensen van de ouder(s)/verzorger(s) over onze dienstverlening achten wij hoog en stellen wij centraal binnen de opvang. Iedere klacht beschouwt BSO Blij Gezichtjes als positieve feedback of kritiek en de behoefte aan betere afstemming en service verlening.

Iedere ouder beschikt over een recente informatieboekje van de opvang (jaar 2015) waarin onze klachtenregeling beschreven staat. BSO Blij Gezichtjes is aangesloten bij de SKK (Stichting Klachtencommissie Kinderopvang). Als ouders niet tevreden zijn over de behandeling van hun klacht door de pedagogische medewerkers en/of de leiding van BSO Blij Gezichtjes, kunnen zij zich wenden tot deze instantie.

Ook hebben de ouders de mogelijkheid zich te wenden aan de OC (oudercommissie) van de BSO Blij Gezichtjes indien zij een klacht hebben. De OC vergadert vier keer per jaar. Voorafgaand wordt er een email gestuurd aan alle ouders van de opvang dat de vergadering wederom plaats gaat vinden en dat zij eventuele opmerkingen of klachten kunnen doorspelen via de mail aan de OC. Tijdens de vergadering worden deze punten in behandeling genomen en vindt er weer een terugkoppeling plaats richting de ouder/verzorger van het kind.



### 3. Waarom vindt BSO Blij Gezichtjes het belangrijk dat er een klachtenprocedure is?

BSO Blij Gezichtjes vindt het erg belangrijk dat indien er klachten deze meteen worden opgelost. Hiermee voorkom je onvrede en andere conflictsituaties. Het kan zijn dat er een miscommunicatie is ontstaan tussen de pedagogische medewerker en de ouder/verzorger. Wij vinden het belangrijk dat alle ouders zich gehoord voelen bij de opvang, maar ook dat onze pedagogische medewerkers met een veilig en verantwoordelijk gevoel hun werk kunnen verrichten. Daarom leggen wij van BSO Blij Gezichtjes de nadruk op het bieden van kwalitatieve goede opvang en trachten wij onze dienstverlening zo zorgvuldig mogelijk te bieden.

Een klacht kan over van alles gaan, bijvoorbeeld het niet nakomen van gemaakte afspraken met de ouder/verzorger, of een kind dat niet goed verzorgd wordt, contracturen, facturen etc. etc. Door de mogelijkheden die wij de ouders/verzorgers bieden voor het behandelen van hun klacht en de procedure daarvan vertrouwen wij erop dat ouder(s)/verzorger(s) zich uitgenodigd voelen om er gebruik van te maken. De ouder(s)/verzorger(s) kunnen zich uiten en hun klacht of ontevredenheid direct bespreken met de pedagogische medewerker. Indien het probleem niet direct opgelost kan worden, wordt deze doorgestuurd naar de leiding van BSO Blij Gezichtjes. De leiding probeert de klacht naar tevredenheid op te lossen en te bespreken met de ouder/verzorger. Daarnaast heeft de ouder/verzorger ook de mogelijkheid de OC van Blij Gezichtjes te benaderen met de klacht. Indien al deze mogelijkheden niet tot een gewenste oplossing voor de ouder/verzorger kunnen leiden, dan wordt de ouder/verzorger erop geattendeerd dat zij gebruik kunnen maken van de externe klachtenregeling van de BSO Blij Gezichtjes, namelijk bij de SKK hun klacht of bezwaar indienen.



#### 4. De interne klachtenregelingen

Bij BSO Blij Gezichtjes kunnen ouders meteen terecht met hun klachten bij Dolores Sibelo (eigenaresse van de BSO). De ouder/verzorger kan de klacht schriftelijk bekend maken, maar ook telefonisch. Indien ouders de klacht niet meteen durven door te geven aan Dolores Sibelo, kunnen zij altijd terecht bij de OC van de BSO. De OC staat ook klaar voor ouder(s)/verzorger(s), die graag een klacht willen bespreken. Indien het een klacht betreft tussen pedagogische medewerker en ouder/verzorger dan streven wij ernaar de klacht snel en correct tot beider tevredenheid af te handelen. BSO Blij Gezichtjes vindt het belangrijk dat het vertrouwen van beide partijen hersteld wordt, rekening houdend dat de positie van de ouder/verzorger en de dienstverlening aan de ouder/verzorger niet nadelig beïnvloed mag worden.

De OC-leden van BSO Blij Gezichtjes bestaat uit de volgende personen:

Mevrouw J. Nelson (ouder)  
Mevrouw R. ter Haar (ouder)  
Mevrouw V. Kasantirto (ouder)  
Mevrouw M. Indallal (ouder)

Het emailadres van de OC is [oc.blijgezichtjes@gmail.com](mailto:oc.blijgezichtjes@gmail.com)

#### 5. De externe klachtenregelingen

Als ouder(s)/verzorger(s) niet tevreden zijn over de oplossing die BSO Blij Gezichtjes heeft geboden, dan kan de ouder zich wenden tot de externe klachtencommissie en daar zijn/haar klacht indienen. BSO Blij Gezichtjes is aangesloten bij Stichting Klachtencommissie Kinderopvang onder registratie nr. 3027. Een klacht van ouders wordt behandeld door een klachtencommissie van 3 deskundigen met ondersteuning van een ambtelijk secretaris. Afhankelijk van de herkomst van de klacht en de inhoud wordt een commissie samengesteld.

De klachtencommissie is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar op 0900-0400034 en per e-mail: [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl).



## 6. Klachten 2014 BSO Blije Gezichtjes

### Interne klachten 2014

Er zijn geen klachten over het jaar 2014 ingediend bij BSO Blije Gezichtjes

### Externe klachten 2014

Er is bij de SKK over het jaar 2014 één klacht ingediend.

aantal klachten	datum	klacht	werkgebied	Afhandeling	Eindresultaat
1	13 juni 2014	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verrekening niet opgenomen uren</li> <li>2. Overzicht daadwerkelijke opgenomen uren over het jaar 2013</li> </ol>	Administratie	Hoorzitting 25 september 2014	Klacht ongegrond verklaard. De organisatie heeft alle informatie verschaft aan de klager, die nodig was. De klager had een vaste maandafname aan opvanguren.

## 7. Tot slot

BSO Blije Gezichtjes is een transparante organisatie en doet er alles aan om klachten te voorkomen. Bij BSO Blije Gezichtjes worden alle vragen van ouder(s)/verzorger(s) op een correcte wijze beantwoord. Indien ouders een klacht hebben, wordt deze serieus genomen en opgelost naar redelijke wijze. Een klacht van ouders beschouwt BSO Blije Gezichtjes als opbouwende kritiek en verbetering van onze dienstverlening. Wij streven naar het behouden van tevreden ouders en het verhogen van onze kwaliteit in de opvang.



## 8. Bijlagen:

**Klachtvrijbrief Klachtencommissie**

**Uitspraak Klachtencommissie**

**Klachtvrijbrief Klachtenkamer**





Kinderopvang Blije Gezichtjes  
Mevr. D.N. Sibelo  
van Raemdonckstraat 146  
1336 AL ALMERE

Ons kenmerk: R3027.AN.14470

Baarn, 23 januari 2015

Relatienummer: 3027  
Betreft: klachten behandeld of ontvangen in 2014

Geachte mevrouw Sibelo,

Hierbij melden wij u dat de sKK voor de externe klachtencommissie (KC) in 2014 over uw organisatie 1 officiële klacht van ouders heeft ontvangen. De klacht is behandeld en de commissie heeft uitspraak gedaan.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme jaarverslag over 2014 komt eind februari 2015 op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl) te staan. Dit verslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle inspecties kinderopvang krijgen hier bericht van. Bovenstaande site kunt u ook gebruiken als informatiebron; u kunt binnen de klachten zoeken op onderwerp.

In het verslag voor de inspectie moet u de namen van de commissieleden vermelden. Hiervoor kunt u verwijzen naar onze website [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl).

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan: [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl).

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

Ambtelijk secretariaat  
Postbus 21 | 3738 ZL | Maartensdijk | t. 0900 040 00 34 | [info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl) | [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl)  
K.v.K. Lelystad nr. 390.68281 | BTW 8163.70.758.B.01





## Uitspraak van de Klachtencommissie Kinderopvang

### Samenstelling Klachtencommissie:

De heer mr. H.W.V. Rouffaer (voorzitter)  
Mevrouw L. Wiersma  
Mevrouw mr. M.I.T. Manderfeld

H. Grachten is aan deze commissie toegevoegd als ambtelijk secretaris

### Partijen:

Klager : hierna te noemen: de ouder

versus

Kinderopvang Blije Gezichtjes : hierna te noemen: de organisatie

### 1. De Procedure

Datum klacht	: 13 juni 2014
Datum ontvankelijkheid	: 1 juli 2014
Datum verweer organisatie	: 2 juli 2014
Datum repliek op verweer	: 16 juli 2014
Datum dupliek beklagde	: 25 augustus 2014
Datum zitting Klachtencommissie	: 25 september 2014
Datum definitief rapport	: 29 september 2014

De Klachtencommissie heeft de klacht behandeld in een hoorzitting waarvoor beide partijen zijn opgeroepen. De ouder is ter zitting aanwezig, samen met haar vader. De organisatie is vertegenwoordigd door de directeur/houder, en de mede-eigenaar. Twee pedagogisch medewerkers en de chauffeur, waren als toehoorders namens de organisatie aanwezig.

### 2. Voor de beoordeling van de klacht relevante feiten

Bij de beoordeling wordt van het navolgende feitencomplex uitgegaan.

De ouder is voor de buitenschoolse opvang van haar zoon (geboortedatum 30-10-2008) een overeenkomst d.d. 1 oktober 2012 aangegaan met de organisatie. Aanvangsdatum van de opvang is 5 november 2012.

Op deze overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden en de Huisregels van de organisatie van toepassing.





Het kind is tot zijn vierde verjaardag opgevangen door een gastouder. Indien deze gastouder was verhinderd door vakantie of anderszins, fungeerde mevrouw x, thans houdster van "De blije gezichtjes" als gastouder.

Partijen hebben vanaf augustus 2012 met elkaar overlegd over de plaatsing van het kind op de buitenschoolse opvang van organisatie vanaf zijn vierde jaar. Partijen zijn over de periode 5 november 2012 tot 21 december 2012 overeengekomen dat het kind in beide maanden een vast aantal uren (66 per maand) zou worden geplaatst.

In december 2012 zijn partijen opnieuw om de tafel gegaan om afspraken te maken over de plaatsing voor 2013. In de plaatsingsovereenkomst 2013 is bij de vaststelling van het gemiddeld aantal af te nemen uren per maand (65) een reservering opgenomen voor buitenschoolse opvang tijdens vrije schooldagen en voor onvoorziene opvangbehoefte.

Partijen hebben een geschil over de verrekening van gereserveerde/afgenomen opvanguren die in het jaar 2013 wel zijn betaald maar door de ouder niet zijn gebruikt.

### 3. De Klacht

De klacht van de ouder is door de Klachtencommissie als volgt samengevat.

- 1. De organisatie handelt in strijd met de mondelinge overeenkomst met de ouder over de verrekening van niet afgenomen van vakantieopvang, studiedagen, en extra op te nemen uren.*
- 2. De organisatie laat na om aan de ouder een overzicht te verstrekken van de daadwerkelijk afgenomen uren buitenschoolse opvang over 2013.*

De ouder stelt zich op het standpunt dat zij mondeling met de organisatie is overeengekomen dat zij slechts de uren zou betalen waarop het kind gebruik heeft gemaakt van de opvang. De ouder stelt dat zij onder deze voorwaarde akkoord is gegaan met de reservering van vakantieopvang en opvang voor eventuele studiedagen alsmede met de reservering van extra af te nemen uren. De ouder is van mening dat de organisatie een overzicht dient te verschaffen van de werkelijk gebruikte uren over 2013 zodat de ouder kan zien in welke mate is afgeweken van de gereserveerde uren.

### 4. Standpunt van de organisatie

De organisatie stelt dat zij ondanks de vaste dagen in november/december 2012 en in 2013 zeer coulant is omgegaan met het ruilen van dagen en dat zij de ouder daarvoor - alhoewel dat contractueel wel mogelijk zou zijn geweest - geen extra kosten in rekening heeft gebracht. De organisatie stelt zich op het standpunt dat zij de ouder, voordat de overeenkomst 2013 tot stand is gekomen, zowel schriftelijk als mondeling heeft geïnformeerd over het aanbod. De organisatie betwist dat zij, ondanks dat de ouder voor een vast contract heeft gekozen, met de ouder is overeengekomen dat zij aan het einde van het jaar de niet gebruikte uren zal verrekenen/afrekenen. De organisatie stelt zich met betrekking tot de verantwoording van afgenomen uren op het standpunt dat zij de ouder het jaaroverzicht 2013 van de afgenomen uren heeft verstrekt, gebaseerd op de uren die zijn overeengekomen (65 per maand).





## 5. Beoordeling door de Klachtencommissie

De Klachtencommissie heeft haar oordeel over de klacht gebaseerd op de stukken die partijen in het schriftelijk traject van hoor en wederhoor aan de commissie hebben overgelegd en op hetgeen partijen ter zitting naar voren hebben gebracht.

De ouder verklaart ter zitting dat zij de verschillende plaatsingsmogelijkheden in het aanbod 2013 met de organisatie heeft besproken, voordat zij hierover een keuze heeft gemaakt. Uiteindelijk heeft ze gekozen voor de zekerheid van een vast contract waarbij ze mede overwogen dat het uurtarief voor flexibele afname hoger is dan het uurtarief bij een vast contract. Ter zitting verklaart de ouder dat zij er bij haar keuze vanuit is gegaan dat de maandelijkse facturen, naar analogie van de energierekeningen, uiteindelijk verrekend zouden worden met het daadwerkelijk gebruik van de opvang. De ouder stelt dat zij zich daarbij baseert op de mondelinge afspraak die is gemaakt in het overleg dat zij met de organisatie heeft gevoerd in augustus 2012.

De organisatie erkent dat zij de plaatsing van het kind op de buitenschoolse opvang voor 2013 heeft besproken met de ouder. De organisatie stelt dat zij daarbij heeft gewezen op de voor- en nadelen van het flexibele aanbod en van de verschillende vormen van het vaste aanbod, ook voor wat betreft de communicatie met de belastingdienst. De organisatie verklaart echter dat zij nimmer aan de ouder heeft gecommuniceerd dat niet opgenomen uren achteraf zouden kunnen worden verrekend. Alleen in geval van een flexibel contract kan achteraf het aantal uren worden verrekend/afgerekend en ontvangt de ouder een overzicht voor het daadwerkelijk gebruikte aantal uren. Hiervoor geldt echter een hoger uurtarief. Bij een vast contract geldt dat de ouder een lager uurtarief betaalt, maar wel gehouden wordt aan het aantal af te nemen uren op de dagen en tijdstippen die hiervoor zijn afgesproken.

De Klachtencommissie stelt vast dat de ouder voordat zij de plaatsingsovereenkomst met de organisatie d.d. 21 december 2012 is aangegaan op de hoogte was van de verschillen tussen een flexibel contract en een vast contract.

De klachtencommissie stelt verder vast dat partijen een plaatsingsovereenkomst d.d. 21 december 2012 hebben voor de afname van gemiddeld 65 uren per maand, waarbij expliciet ook de gereserveerde uren zijn benoemd die buiten de reguliere weekafname vallen.

De Klachtencommissie stelt verder vast dat de organisatie in de e-mailcorrespondentie met de ouder d.d. 13 augustus 2012 geen onduidelijkheid laat bestaan over de betaling van gereserveerde uren, ook als deze niet worden gebruikt: *Mocht het kind een dag niet komen, (dan) gaat de betaling gewoon door omdat de uren al gereserveerd zijn. De uren in het contract zijn de vaste uren die je elke maand betaalt. Er is geen spaarsysteem.*

Artikel 11 van de overeenkomst bepaalt dat "wijzigingen in de gegevens van deze overeenkomst uitsluitend geldig zijn indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen." Het is de Klachtencommissie niet gebleken dat partijen andere (schriftelijke) afspraken hebben gemaakt over de afname van opvanguren dan die welke in het plaatsingscontract zijn overeengekomen.

Naar het oordeel van de Klachtencommissie heeft de ouder onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de organisatie mondeling met haar is overeengekomen om niet gebruikte opvanguren achteraf te verrekenen.



Nu is gebleken dat er sprake is van een vast contract is de Klachtencommissie van oordeel dat de organisatie kan volstaan met het verstrekken van een overzicht waarop de afgenomen en gefactureerde uren staan vermeld. Omdat er sprake is van een vast contract hoeft zij geen speciale administratie bij te houden van de daadwerkelijk afgenomen uren. Deze verplichting geldt alleen bij een flexibel contract. Van de organisatie kan daarom in alle redelijkheid niet worden verwacht dat zij tevens een opgave verstrekt van de uren die het kind daadwerkelijk van de buitenschoolse opvang gebruik heeft gemaakt.

#### 6. Beslissing van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie acht de klacht op beide onderdelen ongegrond op basis van de hierboven onder 5 geformuleerde bevindingen en oordelen.

Conform artikel 12.1 van het Reglement van de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang, verwacht de commissie binnen een maand na ontvangst van deze brief van de directie/het bestuur of de eigenaar schriftelijk bericht of zij in deze uitspraak aanleiding ziet tot het nemen van maatregelen en zo ja, welke.

Aldus gedaan in Almere d.d. 25 september 2014.

Drs. H. Grachten  
Ambtelijk secretaris



Kinderopvang Blij Gezichtjes  
t.a.v. Mevr. D.N. Sibelo  
van Raemdonckstraat 146  
1336 AL ALMERE

Ons kenmerk: R3027.W.14564

Baarn, 23 januari 2015

Relatienummer: 3027  
Betreft: Klachtvrij KK 2014

Geachte mevrouw Sibelo,

In 2014 heeft de sKK voor de Klachtenkamer Oudercommissies (KK) over uw organisatie (indien u meerdere locaties heeft betreft dit ook hen) geen officiële klachten ontvangen.

Wij verzoeken u deze brief goed te bewaren en een kopie te maken om bij uw eigen jaarverslag over de oudercommissie naar de Inspectie Kinderopvang te voegen. Het anonieme KK jaarverslag over 2014 komt eind februari 2015 op de website [www.skkjaarverslagen.nl](http://www.skkjaarverslagen.nl) te staan. Het jaarverslag hoeft u niet uit te draaien voor de inspectie want alle Inspecties Kinderopvang krijgen hier bericht van.

Wellicht ten overvloede wijzen wij u nogmaals op het belang dat oudercommissies hechten aan het juist en tijdig geïnformeerd worden, mee te kunnen denken bij beleidswijzigingen en de stem van ouders te kunnen laten horen.

In 2014 was de samenstelling van de Klachtenkamer:

Voorzitter	mr. J.J.M. Bruinsma
Vervangend voorzitter	mr. H.W.V. Rouffaer
Namens Boink	drs. Th. Blom
	mevr. mr. M.L. Sedee-Schuitmaker
Namens de Brancheorganisaties	mevr. mr. S.A.M.F. Sjoukes
	mevr. mr. A.J. Kattenwinkel

Mochten er nog vragen zijn dan verzoeken wij u die zoveel mogelijk per email te stellen aan:  
[info@klachtkinderopvang.nl](mailto:info@klachtkinderopvang.nl).

Met vriendelijke groet,  
Stichting Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang

mr. W. Zaat, voorzitter

