

KiddoZZ

k i n d e r o p v a n g

Pedagogisch beleidsplan





Voorwoord

Met trots presenteren wij u het pedagogisch beleidsplan van Kiddoozz!

In Rotterdam, Hoogvliet, Vlaardingen en Dordrecht heeft Kiddoozz Kinderopvang locaties voor hele dagopvang (voor kinderen van 0 tot 4 jaar), peuteropvang (voor kinderen van 2 tot 4 jaar) en buitenschoolse opvang (voor kinderen op de basisschool). Alle locaties zijn verschillend. Verschillend in grootte, in soort gebouw, ze staan in verschillende wijken, maar bovenal: elke locatie heeft eigen kinderen en een eigen team van medewerkers.

Dit pedagogisch beleidsplan geeft aan alle verschillende locaties, aan de ouders, kinderen en medewerkers, een aantal kaders waar Kiddoozz in elk geval aan voldoet. Het geeft richting aan het handelen van de medewerkers van Kiddoozz Kinderopvang in het belang van het welzijn en welbevinden van de kinderen die bij ons opvang krijgen. Voor medewerkers is het de leidraad waaraan zij zich moeten houden en zij worden er ook op aangesproken als dat niet gebeurt.

U als lezer bent voor ons belangrijk! U bent een ouder, een kind, een aankomend medewerker of wellicht een gemeente, GGD of collega-kinderopvangorganisatie en u wilt graag weten welke richtlijnen Kiddoozz hanteert. In dit beleidsplan leest u de algemene richtlijnen over onze werkwijze en de omgang met de kinderen.

Elke afzonderlijke locatie heeft een pedagogisch werkplan ontwikkeld, waarin u meer kunt lezen op welke manier er verder inhoud wordt gegeven aan de richtlijnen van het pedagogisch beleid. De pedagogisch werkplannen zijn via onze website www.kiddoozz.nl op de locatiepagina's te downloaden.

Wij wensen u veel leesplezier en een prettige samenwerking met Kiddoozz Kinderopvang!
Namens alle medewerkers van Kiddoozz Kinderopvang,

Directie Kiddoozz Kinderopvang



Inhoud

Inleiding	5
1. Pedagogische visie.....	6
1.1 Richtinggevers	6
1.2 Inspiratie van een pedagoog	7
1.3 Vier pedagogische opvoedingsdoelen van Riksen en Walraven	8
2. Algemene werkwijze	14
2.1 Vertrouwd en veilig in de stamgroep c.q. basisgroep.....	14
2.2 Voorschoolse educatie (VE).....	17
2.3 Werken op de Voorschoolse Opvang (VSO) en de Buitenschoolse Opvang (BSO)	19
2.4 Maximale groepsgrootte	21
2.5 Activiteiten buiten de stamgroep.....	22
2.6 Wenbeleid	22
2.7 Vier ogen principe	23
2.8 Ruilen of extra dagdelen	23
2.9 Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.....	23
3. Voeding.....	24
3.1 Lekker Fit!	24
4. Personeelsbeleid in de praktijk	24
4.1 Kwalificatie van onze medewerkers.....	24
4.2 Overige medewerkers bij Kiddoozz.....	25
5. Ouderbeleid.....	25
5.1 Oudercontacten	25
5.2 Oudercommissie / Ouderraad.....	26
5.3 Klachtenregeling.....	26
5.4 Tevredenheidonderzoek	26

Inleiding

Missie van de organisatie

Wij hebben een positieve impact op deze en toekomstige generaties.

We maken verschil in het leven van kinderen, doordat ze zich zichzelf kunnen zijn en zich verbinden met de samenleving. Dit doen we door ontwikkelkansen te bieden aan kinderen. Op die manier is Kiddoozz van betekenis voor de ander.

Wij geloven in de kracht van kinderen als de basis voor de toekomst.

Visie op ontwikkeling van de kinderen

Kiddoozz stimuleert de algehele ontwikkeling van de kinderen, zodat ze goed worden voorbereid op de eigen plek in de hedendaagse maatschappij. Wij stellen ons ten doel om de kinderen te motiveren en te stimuleren, zodat ze zelfstandig kunnen functioneren, zelfredzaam worden en hun eigen identiteit kunnen ontwikkelen. Hierbij wordt respectvol omgegaan met de eigenheid van de kinderen; ieder kind is uniek in aanleg en aard en ontwikkelt zich op zijn/haar eigen tempo en op eigen wijze.

Wij vinden ieder kind uniek en waardevol. Iedereen heeft een eigenheid die voortkomt uit aard, aanleg en opvoeding. En iedereen heeft het recht om zich zo goed mogelijk te kunnen en mogen ontwikkelen, ongeacht afkomst, leeftijd of geslacht. Kinderen ontwikkelen zich het beste als ze zich veilig en geliefd voelen, persoonlijke aandacht krijgen en voldoende uitgedaagd worden. Ze zijn van nature nieuwsgierig en leergierig en leren het beste door te spelen, door dingen uit te proberen. Zo ontdekken ze allerlei dingen over zichzelf, de ander en de wereld om hun heen. Wij vinden het onze taak om ze daarin te blijven stimuleren. Om ze mee te helpen een eigen plek te vinden binnen onze steeds veranderende samenleving. Ons uiteindelijke doel is dat kinderen voluit kunnen meedoen in de samenleving en een betekenisvol leven kunnen leiden.

Op de kinderdagverblijven en de peuteropvang voeren wij een voorschools-vroegschoolse educatieprogramma (vve) Uk en Puk uit. Op een speelse wijze worden de kinderen door middel van de inrichting, het spelmaterial en het activiteiten aanbod gericht uitgedaagd tot taalontwikkeling, ontluikende rekenvaardigheden, motorische en sociaal-emotionele ontwikkeling. De activiteiten zijn passend voor de ontwikkelingsfase waarin het kind zit. Hiermee worden de kinderen zo goed mogelijk voorbereid op de overgang naar de basisschool op 4-jarige leeftijd.

Bij de buitenschoolse opvang werken wij met een thema jaarplanning met tal van activiteiten die wekelijks aan de kinderen aangeboden worden. Onze BSO biedt de kinderen een plek waar zij zich veilig voelen en met plezier naartoe komen.

Visie op de samenwerking met ouders

Samen met de ouders voelt Kiddoozz zich medeverantwoordelijk voor de opvoeding en ontwikkeling van de kinderen. Een goede onderlinge verhouding tussen pedagogisch medewerker en ouder is dan ook essentieel. Wij wisselen informatie uit met ouders over de ontwikkeling en het welbevinden van het kind. Het kindvolgsysteem, Kijk!/BOSOS helpt ons om eventuele stagnaties of achterstanden in ontwikkeling te signaleren. Indien dit aan de orde is, zullen wij in samenwerking met de ouders zoeken naar mogelijkheden om de ontwikkeling verder te stimuleren.

Ook organiseren we regelmatig andere contactmomenten zoals ouderavonden, gezamenlijke feesten, 10-minuten gesprekken enz. Daarnaast betrekken we de ouders op allerlei manieren bij de dagelijkse gang van zaken op de locatie. Wij informeren ouders via nieuwsbrieven, nodigen ze uit om aan een activiteit mee te doen, vragen ouders om een workshop op de locatie te geven, enzovoorts.

Het beleid van Kiddoozz wordt afgestemd met de lokale oudercommissies, een vorm van medezeggenschap waar wij veel waarde aan hechten!

Visie op medewerkers

Wij zijn van mening dat het duurzame succes van onze organisatie wordt bewerkstelligd door de professionele en liefdevolle inzet van onze Kiddoozz-medewerkers. Het is immers hun betrokkenheid en motivatie die bepalend zijn voor de kwaliteit van de opvang en de activiteiten die worden geboden aan de kinderen en de ouders. Onze medewerkers voelen zich verbonden met de kinderen en hun ouders. Daarnaast committeren zij zich aan hun collega's en de vastgestelde werkwijze. Onze medewerkers hebben de juiste opleiding, zijn ingeschreven in het Personenregister en hebben een verklaring omtrent gedrag (VOG). Maar bovenal blijven zij dagelijks geïnspireerd door de kinderen. Wij belonen onze medewerkers met passende arbeidsvoorwaarden, een prettig team van collega's, een leidinggevende die aandacht heeft voor de medewerkers en mogelijkheden tot bijscholing en loopbaanontwikkeling.

Visie op samenwerkingspartners

Onze locaties staan midden in de wijk, de stad, de samenleving. We helpen kinderen hun plek in die samenleving te vinden. We vinden het daarom vanzelfsprekend dat we, waar mogelijk, samenwerken met andere instanties in de wijk. Immers, de wereld van het kind wordt, naarmate het ouder wordt, steeds groter. De afhankelijke zuigeling wordt een zelfstandig kind. Wij vinden het belangrijk dat de communicatie en samenwerking tussen al de verschillende partijen waar kinderen mee te maken krijgen zo optimaal mogelijk is. Een voor de hand liggende samenwerkingspartner zijn de scholen. Maar ook met andere instanties zoeken we waar mogelijk de verbinding, zoals consultatiebureaus, buurthuizen, sportclubs, bejaardenhuizen enzovoorts.

1. Pedagogische visie

Elk kind is uniek en heeft een eigenheid die voortkomt uit aard, aanleg en opvoeding. Wij respecteren elk kind en bieden het kind mogelijkheden zich op eigen wijze en op eigen tempo spelenderwijs te ontwikkelen. Om de kinderen daarin zo goed mogelijk te faciliteren bieden wij de kinderen structuur en regelmaat. Onze medewerkers verbinden zich aan het kind en de ouders door liefdevol en met aandacht hun werk te doen. Bovendien verbinden zij zich aan onze pedagogische visie en zullen zij daarbij bewust en in verbondenheid naar hun eigen handelen en dat van hun collega's blijven kijken.

In onze pedagogische visie vormen de richtinggevers de basis voor het dagelijks handelen van onze medewerkers. Daarnaast beschrijven wij de ideeën van een pedagoog, waar wij door geïnspireerd zijn en vertalen wij de richtinggevers naar de vereiste opvoedingsdoelen uit de Wet Kinderopvang

1.1 Richtinggevers

Wij hanteren richtinggevers die dienen als wegwijzers voor de medewerkers.

De door ons gekozen richtinggevers zijn:



Hieronder een korte uitleg van de vijf richting gevers:

Liefde	Ieder kind verdient liefde, het is de basis van alles. Wij willen het kind het gevoel geven dat die er mag zijn. En dat de ander er ook mag zijn.
Aandacht	Iedereen bloeit op onder aandacht. Wij geven het kind positieve aandacht om wie hij of zij is in alle uniekheid. Het kind mag zichzelf optimaal ontwikkelen en daarbij fouten maken.
Balans	Om zich te kunnen ontwikkelen is er balans nodig. Bijvoorbeeld tussen veiligheid en uitdaging, activiteit en rust, regels en vrijheid, autonomie en participatie.
Spelen	Kinderen ontwikkelen zich het beste door spelend te leren en te ontdekken. Experimenteren, verschillende rollen uit proberen, grenzen opzoeken en fouten maken horen hierbij. Wij geven kinderen hier de ruimte voor.
Divers	We leven in een samenleving vol diversiteit. Onze organisatie is daar een afspiegeling van; alle kinderen zijn anders, alle ouders en medewerkers zijn anders, we hebben een divers aanbod aan activiteiten, diverse locaties, enzovoort. Wij zijn open en nieuwsgierig naar anderen.

Hieruit blijkt dat er op onze locaties ook ruimte is voor kinderen die speciale aandacht nodig hebben. Per kind zullen we samen met de ouders kijken wat de mogelijkheden zijn. Daarin zal altijd een balans moeten worden gevonden tussen de belangen van het kind en die van de groep. Mocht één van de twee belangen in het geding komen, dan zullen we de ouders adviseren en waar mogelijk helpen een andere oplossing te vinden.

1.2 Inspiratie van een pedagoog

Het gedachtegoed van de Duitse pedagoog **Friedrich Wilhelm August Fröbel** past goed bij de belangrijkste uitgangspunten van Kiddoozz en vormt daarom een grote inspiratiebron voor het pedagogisch beleid. Fröbel is een bekende pedagoog, die de oprichter was van de oudste kleuterschool. Het woord “fröbelen” is rechtstreeks aan hem verbonden. Fröbel had naturalistische opvattingen over de ontwikkeling van kinderen. Dat betekent dat het aangeboren vermogen van een kind bepalend is voor de ontwikkeling. Een kind komt met een “natuurschat” ter wereld, die zich spontaan ontplooit via de verschillende stadia van het leven. Elk kind ontwikkelt zich volgens een van te voren vastgesteld plan. Externe factoren kunnen het ontwikkelingsproces stimuleren of afremmen.

Onze taak als pedagogisch medewerkers en medeopvoeders is om de kinderen op de opvang een stimulerende omgeving te bieden waarin zij zich kunnen ontwikkelen. De naturalisten leggen dan ook nadruk op de inrichting van de omgeving en de aanpak van de opvoeders. Ze zijn van mening dat het kind gevolgd moet worden vanuit het unieke individu van het kind. Als medeopvoeders moeten wij het kind de tijd gunnen om zich in zijn eigen tempo te ontwikkelen, eigen initiatief en belangstelling te tonen. Fröbel is van mening dat de verschillende ontwikkelingsfasen die een kind doormaakt heel belangrijk zijn. Het is dan ook essentieel dat de pedagogisch medewerkers goed op de hoogte zijn van deze verschillende ontwikkelingsfasen.

Ook is Fröbel van mening dat door middel van handenarbeid kinderen kennismaken met abstracte structuren. Zo heeft hij verschillende spelmaterialen ontwikkeld zoals de blokkendozen; die op al onze locaties aanwezig zijn. Volgens Fröbel zijn lichamelijke beweging en handenarbeid belangrijke voorwaarden zodat kinderen zich kunnen ontwikkelen en in harmonie komen met zichzelf. Hierdoor ontstaat er een evenwicht tussen het kind zelf en zijn omgeving.



Door de naturalistische aard van Fröbel 's gedachtengoed speelt de natuur een belangrijke rol in het leren door ervaren bij jonge kinderen. Kinderen komen in contact met de natuur door buiten te spelen. In ons beleid voeren wij dit uit. Juist omdat de Kiddoozz-locaties vaak midden in de stad staan, proberen wij (op kleine schaal) de kinderen te laten kennismaken met natuur (planten, dieren, klimaat). Ons streven is dat kinderen dagelijks buiten moeten spelen.

Naast Fröbel, sluit de communicatiemethode van Thomas Gordon en de visie van Maria Montessori aan op het pedagogisch handelen binnen Kiddoozz. De Amerikaanse psycholoog Thomas Gordon is de grondlegger van de "Gordonmethode", waar respectvolle communicatie en behoeften van kinderen, zoals behoefte aan veiligheid, vertrouwen, geborgenheid, affectie, geaccepteerd worden, erbij horen, plezier, spelen, respect, erkenning, creativiteit en zelfexpressie centraal staan. Binnen Kiddoozz wordt veel aandacht besteed aan de interactievaardigheden van de pedagogisch medewerkers door o.a. gebruik te maken van de Video Interactie Begeleiding (VIB), maar ook door het aanbod van de "Gordontraining" aan de pedagogisch medewerkers die werkzaam zijn op de buitenschoolse locaties.

Verder leidt het gedachtengoed van bovengenoemde pedagogen tot dezelfde punten met betrekking tot de ontwikkeling van een kind. Het leren door zintuiglijke ervaringen en de kinderen de wereld om hen heen zelf te laten ontdekken (respect voor autonomie), zijn twee aspecten die herhaaldelijk terugkomen in de visie van Kiddoozz. Om deze aspecten te waarborgen, krijgen de kinderen op de BSO de tijd en ruimte om te kunnen ontspannen, zelf te ervaren en met anderen te kunnen spelen. Tot slot worden de thema's die op school aangeboden worden doorgetrokken naar BSO De Schakel. BSO locatie De Schakel vormt samen met basisschool De Schakel een Integraal Kindercentrum (IKC), waar volgens de visie van Maria Montessori wordt gewerkt. De BSO en de kleuterklas van De Schakel delen samen een klaslokaal, waardoor hier de Montessori inrichting en de bijbehorende materialen zichtbaar zijn.

1.3 Vier pedagogische opvoedingsdoelen van Riksen en Walraven

In de Wet Kinderopvang staan vier opvoedingsdoelen van Riksen en Walraven benoemd. Deze doelen heeft Kiddoozz omgezet naar haar eigen richtinggevers:

- 1) Het bieden van fysieke en emotionele veiligheid:** fysieke veiligheid houdt in dat speelmaterialen en binnen- en buitenruimtes veilig en schoon zijn. Het betekent ook dat er voldoende en gezonde voeding wordt aangeboden. Daarnaast is voldoende beweging ook een aandachtspunt. Onder emotionele veiligheid wordt verstaan dat het kind zich geaccepteerd en gewaardeerd voelt op de opvang. Op deze manier is het kind in staat om zichzelf en andere mensen en de omgeving te kunnen ontdekken. De pedagogisch medewerkers beschikken over pedagogische- en interactie vaardigheden. Ook hebben zij kennis over de organisatie van de groep (groeps sfeer) en is er een goede samenwerking met de ouders en school (dezelfde pedagogische aanpak thuis, op school, op de opvang).
- 2) Het bevorderen van de persoonlijke competenties:** het bevorderen van de ontwikkeling van de persoonlijkheid (eigen identiteit, zelfvertrouwen, zelfstandigheid) en de talenten (intellectueel, lichamelijk, creatief) van de kinderen. Het werken met een thema jaarplanning op de

buitenschoolse opvang locaties biedt de kinderen een gevarieerd activiteitenaanbod, waarbij de inhoud door de kinderen zelf ingevuld wordt (kinderparticipatie). Door de samenwerking tussen de kinderen en de pedagogisch medewerkers worden de interactievaardigheden bevorderd. Dit resulteert in ruimte voor een breed scala van activiteiten en goede inrichting van de binnen- en buitenruimte.

- 3) **Het bevorderen van de sociale competenties:** het bevorderen van de ontwikkeling van sociale competenties in contacten met anderen in allerlei sociale situaties. Ook het leren omgaan met kinderen uit andere sociale of culturele achtergronden hoort bij deze sociale competenties.
- 4) **Socialisatie door overdracht van waarden en normen:** de kans bieden om de waarden en normen van de samenleving waar zij deel van uitmaken te leren kennen. Cultuuroverdracht zoals, tradities, feesten, rituelen, religieuze uitingen, kledingcodes en gewoontes in de samenleving horen ook bij deze normen en waarden.

Liefde en balans ofwel het bieden van emotionele veiligheid

Het is belangrijk dat de ouders zich prettig en vertrouwd voelen bij de opvang van hun kind. Daarom zullen wij investeren in een goede relatie tussen onze medewerkers en de ouders. Bij de haal- en brengmomenten wordt gebouwd aan een open contact met de ouders, waar wederzijds vertrouwen centraal in staat.

Wij vinden het belangrijk om bij elk kind de balans te vinden tussen structuur en regels enerzijds en de eigenheid van het kind met de mogelijkheid om zelf keuzes te maken anderzijds. Onze medewerkers accepteren de kinderen zoals ze zijn en treden ze liefdevol en met respect tegemoet.

Alle kinderen worden in hun waarde gelaten en met respect behandeld. Wij vinden elk kind uniek en bijzonder en dat laten onze medewerkers iedere dag merken. Eigen initiatieven van kinderen worden gestimuleerd en bemoedigd. De kinderen mogen eigen keuzes maken en worden regelmatig uitgenodigd om mee te doen aan activiteiten. Deze uitnodiging is vrijblijvend en stimulerend en sluit aan op de behoefte en belevingswereld van het kind.

In de groep wordt gezorgd voor een open en ontspannen sfeer. Onze medewerkers benaderen de kinderen positief. In het directe contact met de kinderen is er aandacht voor de kinderen door oogcontact en wordt er goed geluisterd naar de kinderen.

De medewerkers verheffen hun stem niet en leggen de kinderen uit waarom ze iets doen of waarom ze iets van de kinderen verlangen. Het pedagogisch kader vormt de basis voor de communicatie. Van al onze medewerkers vragen wij dan ook dat zij beschikken over de volgende vaardigheden:

- Reageren op wat zij bij het kind opmerken (sensitieve responsiviteit)
- Volgen van het kind en het geven van de kans om de dingen zelf te doen en daarvan te leren (respect voor de autonomie van het kind)
- Praten, uitleggen en luisteren door:
 - Verwoorden wat er feitelijk gebeurt: “Kijk, mama gaat weg, zij gaat naar haar werk”.
 - Verwoorden wat je gaat doen: de pedagogisch medewerker benoemt altijd eerst wat zij/hij gaat doen, kijkt naar de reactie van het kind en handelt dan pas. Vooral bij de baby's is het belangrijk dat ze de tijd krijgen om te begrijpen wat de pedagogisch medewerker bedoelt.





- Kijken en verwoorden vanuit het perspectief van het kind: het spel van de kinderen Verkennen, Verbinden, Verrijken.
- Verwoorden van gevoelens van de kinderen: de pedagogisch medewerker vergroot het inzicht van het kind in zichzelf en anderen door gevoelens te verwoorden en uit te leggen.
- Vertellen en voorlezen van verhalen: interactief voorlezen helpt kinderen om samen te praten over belangrijke ervaringen.

Spelen ofwel gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties

Kinderen leren door te spelen. En dat kan op velerlei gebied zijn.

KIJK, IK MAG ER ZIJN

De kinderen krijgen bij Kiddoozz vertrouwen in zichzelf en in anderen doordat zij in de groep contact hebben met andere kinderen en de medewerkers. Door het omgaan met anderen leert het kind zijn emoties hanteren in relatie tot zichzelf en anderen.

KIJK, IK VOEL, DENK EN ONTDEK

Door het aanbieden van educatieve activiteiten op onze opvanglocaties stimuleert Kiddoozz de cognitieve en creatieve ontwikkeling van de kinderen. Op het kinderdagverblijf (KDV) en de peuteropvang (POV) wordt gewerkt met het vve-programma Uk en Puk. De buitenschoolse opvang (BSO) locaties werken met een themajaarplanning waaruit verschillende activiteiten aangeboden worden.

LUISTER, IK KAN HET ZELF ZEGGEN

Op het kinderdagverblijf en de peuteropvang leren kinderen de Nederlandse taal en de woorden te begrijpen. De pedagogisch medewerkers stimuleren de taalontwikkeling bij kinderen door het herhaaldelijk benoemen van alles wat zij zien en doen, actief te luisteren en door te vragen, interactief voor te lezen, te integreren in het spel en gesprekken te voeren met de kinderen. Op de buitenschoolse opvang worden de gesprekken onderling gestimuleerd en ondersteund door de pedagogisch medewerkers. Kinderen in de leeftijd van 4 tot 12 jaar beginnen vanuit zichzelf meer interesse te krijgen voor allerlei onderwerpen waarin zij zich willen verdiepen. Wanneer de kinderen voldoende kunnen lezen en schrijven gaan zij deze vaardigheden gebruiken om de wereld om hen heen verder te verkennen. De pedagogisch medewerkers zijn er voor de kinderen om hun vragen te beantwoorden, de kinderen in hun zoektocht te ondersteunen, maar ook om grenzen te stellen aan wat zij mogen zien (internet).

KIJK, IK KAN HET ZELF, HET LUKT ME

Op het kinderdagverblijf leren jonge kinderen door te bewegen, grijpen en door zintuigelijke ervaringen op te doen, zoals voelen, ruiken, proeven en zien. Jonge kinderen zijn ook dol op het imiteren van leuke bewegingen. De pedagogisch medewerkers volgen dagelijks de ontwikkeling van elk kind en geven extra impulsen door imitatie-, beweeg- en ontdekspelletjes aan te bieden. Op de buitenschoolse opvang ervaren kinderen door het buitenspelen meer bewegingsvrijheid dan tijdens het binnenspelen. De pedagogisch medewerkers houden tijdens het buitenspelen meer afstand waardoor de kinderen hun gang kunnen gaan, waardoor zij zelfstandig spelen en ontdekken. Doordat de buitenruimte minder gestructureerd is ingericht komt de motorische ontwikkeling volledig tot zijn recht. Door het bewegen leren kinderen hun lichaam te gebruiken en op hun kracht en behendigheid te vertrouwen. Het buitenspelen en de bewegingsspelletjes bevorderen ook de sociaal- emotionele ontwikkeling bij kinderen. Binnen Kiddoozz zijn alle locaties Lekker Fit gecertificeerd. Vanuit Lekker Fit worden, ter bevordering van bewegingsspel en fysieke ontwikkeling, verschillende spelmaterialen, zoals ballen, hoepels, touwen en tips over een verantwoord voedingspatroon en gezonde traktaties aangeboden.



Aandacht ofwel gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van de sociale competenties

Voor het bevorderen van de sociale competentie biedt de groep in de kinderopvang een unieke oefenplek. Wij stimuleren kinderen in het communiceren, delen, samenwerken, helpen en conflicten oplossen.

Zodra de baby's mobieler worden en hun hoofdje kunnen omdraaien, tonen zij grote belangstelling voor anderen in hun omgeving. Vanaf ongeveer de eerste verjaardag zijn groepsactiviteiten van belang voor het ontwikkelen van de sociale vaardigheden bij kinderen. In deze fase worden kinderen gevoelig voor het maken van eenvoudige afspraken en het hanteren van simpele spelregels, zoals op je beurt wachten. De kinderen leren zich bewust te worden van anderen, een relatie op te bouwen met leeftijdsgenootjes, andere kinderen te imiteren, rekening met elkaar te houden, samen te werken en samen te spelen. Onze pedagogisch medewerkers steunen en stimuleren de sociale interactie op de groep door:

- Het stellen van de voorwaarden zoals, het dagritme, de inrichting en het volgen van de spelende kinderen.
- Het aansluiten bij het spontaan leren door contact te maken met de kinderen.
- Kansen zien, grijpen en creëren.
- Stimulerende communicatie.



Op de buitenschoolse opvang staat het spelen in de vrije tijd centraal. Kinderen van basisschool leeftijden worden steeds bewuster van zichzelf en krijgen steeds meer inzicht in de relaties met anderen. Op de BSO brengen zij meer tijd door met volwassenen en met leeftijdsgenoten. Daarnaast wordt ook kennis gemaakt met diverse culturele achtergronden. De kinderen beginnen de verschillen met anderen te zien. Zij vergelijken hun eigen prestaties met die van anderen, zij leren zich te verplaatsen in de gevoelens van anderen en proberen conflicten op te lossen. Ook krijgen zij meer inzicht in de normen en waarden van de samenleving waarin zij in opgroeien. De pedagogisch medewerkers herkennen deze ontwikkelingen bij de kinderen en kunnen hierop inspelen. Daarnaast geven zij, als volwassen rolmodellen voor de kinderen, het goede voorbeeld door de manier waarop zij met elkaar en met anderen communiceren, conflicten in de groep (helpen) op te lossen en de kinderen troosten. De taak van de pedagogisch medewerker op de buitenschoolse opvang is om de kinderen te begeleiden waar dat nodig is en grenzen te stellen. Een gestructureerde en veilige omgeving draagt hieraan bij. Samen met de kinderen (kinderparticipatie) worden de regels voor de BSO ruimte opgesteld en op een zichtbare plek opgehangen. Daarbij hoort ook dat de kinderen hun grenzen ontdekken en deze soms wel eens overschrijden. Duidelijke grenzen en regels helpen hen hiermee om te gaan.

Divers ofwel kinderen gelegenheid bieden om zich normen en waarden, de cultuur van een samenleving eigen te maken

Om goed te kunnen functioneren in de samenleving, moeten kinderen zich de regels, normen en waarden van die samenleving eigen maken. Jonge kinderen moeten nog leren wat goed en kwaad is en wat de normen en waarden van hun samenleving zijn. Hun geweten moet nog gevormd worden. Onze pedagogisch medewerkers hebben daarom een uiterst belangrijke taak, als het gaat om het hebben van een voorbeeldfunctie in het uitdragen van regels, normen en waarden en omgangsvormen. Wij zijn ons bewust van onze voorbeeldfunctie in het handelen, spreken en gedrag. De regels die wij hanteren zijn afhankelijk van de leeftijd van de kinderen. In de BSO worden de regels samen met de kinderen besproken en opgesteld.

Er zijn diverse soorten regels, zoals huisregels (bijvoorbeeld als je klaar bent met spelen, zelf opruimen), hygiëneregels (bijvoorbeeld na een toiletbezoek je handen wassen), regels voor het binnen en buiten spelen (bijvoorbeeld zuinig zijn met speelgoed) en regels over het gebruik van de

computer en het internet. Uiteraard is het voor alle kinderen duidelijk wat de consequenties zijn wanneer afspraken niet worden nageleefd. Ook is het noodzakelijk in de ontwikkeling van de kinderen, om in de gelegenheid gesteld te worden regels af te tasten en te ervaren wat er gebeurt, als ze daarin grenzen overschrijden.

Bij normen en waarden en regels horen ook omgangsvormen. Ook hier hebben wij afspraken over gemaakt. Voorbeelden zijn: bij Kiddoozz lossen wij ruzies op door te praten, wij gebruiken alleen “normale” woorden en alle kinderen zijn eerlijk tegen elkaar en de medewerkers.

Naast normen en waarden is ook cultuuroverdracht belangrijk. In de kinderopvang is er sprake van een bijzondere mix van verschillende culturen, religies, sociale achtergronden en leefstijlen. Een afspiegeling van de samenleving waarin de kinderen later hun plekje krijgen, met respect voor alle culturen en leefstijlen. Kinderen hebben de gelegenheid om op een ongedwongen manier kennis te maken met de diversiteit van de samenleving en van elkaar te leren.

Al onze medewerkers zijn zich bewust van de rijkheid van diversiteit. Bij Kiddoozz zijn er veel kinderen met ieder hun eigen culturele en religieuze achtergrond. Er wordt op de locaties aandacht besteed aan het vieren van culturele feesten.

2. Algemene werkwijze

2.1 Vertrouwd en veilig in de stamgroep c.q. basisgroep

Kinderen en pedagogisch medewerkers horen bij elkaar in een vaste stamgroep (KDV/POV) of een basisgroep (BSO). Op het KDV (van 0-4 jaar) en POV (2-4 jaar) is de groepsruimte voor de kinderen een herkenbare en vertrouwde ruimte, waarin zij zich kunnen ontwikkelen. De ruimte is onderverdeeld in verschillende hoeken waar diverse activiteiten plaatsvinden, zoals een leeshoek, bouwhoek, huishoek en een themahoek.

De groepsruimte is zodanig ingericht dat kinderen van verschillende leeftijden (speel)activiteiten kunnen uitvoeren, die voor hun leeftijd geschikt zijn. De (knutsel) materialen liggen binnen handbereik voor de kinderen, waardoor de kinderen zelfstandig (autonomie) hun keuze kunnen maken voor het speelmateriaal.

Op de kinderdagverblijf locaties beginnen de kinderen van alle leeftijden die vroeg naar de opvang komen op één groep. Nadat alle pedagogisch medewerkers binnen zijn, worden de baby's, peuters en oudere kinderen opgesplitst naar hun eigen basisgroep waar zij het vve programma aangeboden krijgen. Op het moment dat de jonge peuters op de peutergroepen naar bed gaan, komen “de wakkerblijvers” van alle peutergroepen naar één lokaal, waar het middagprogramma of de extra activiteiten voor 3+ kinderen aangeboden worden. Intussen houden de pedagogisch medewerkers pauze. Er is steeds één vaste pedagogisch medewerker van één van de peutergroepen aanwezig bij de “wakkerblijvers” die dan ook verantwoordelijk is voor het aanbod van de extra activiteiten of het middagprogramma. Tevens is dit een moment voor de pedagogisch medewerker die bij de “wakkerblijvers” aanwezig is, om data in het dataverzamelingsschrift te verzamelen. Nadat al de jonge kinderen wakker zijn, wordt de groep weer opgesplitst en gaan de kinderen terug naar hun eigen stamgroep om samen met hun groepsgenoten en de vaste pedagogisch medewerkers fruit of rauwkost te eten. Het buitenspelen gebeurt verder ook gezamenlijk, waarbij de vaste pedagogisch medewerkers aanwezig zijn.

Op de BSO locaties, nadat de kinderen van school opgehaald zijn, wordt er op de eigen basisgroep samen gegeten en gedronken, waarbij de mentor van de kinderen bij hen aan tafel zit en mee eet. Tijdens het eetmoment voert de mentor diverse gesprekken met de kinderen. Na het eten

en drinken worden de tafels afgeruimd en kunnen de kinderen keuzes maken m.b.t. wat zij willen gaan doen. De keuzes voor een activiteit of een speelhoek kunnen buiten de basisruimte plaatsvinden. Er wordt wel van de kinderen gevraagd om de keuzes kenbaar te maken bij hun mentor. In elke ruimte is tenminste één pedagogisch medewerker aanwezig. Rond 17.00uur gaan alle kinderen terug naar hun basisgroep om samen met hun mentor of de vaste pedagogisch medewerker een tussendoortje te nuttigen. Rond 17.30 uur worden de kinderen, die nog niet opgehaald zijn, samengevoegd op een groep waar ook tenminste één pedagogisch medewerker aanwezig is.

Veiligheid en gezondheidsbeleid

Een fysiek veilige omgeving wordt door Kiddoozz gegarandeerd, aangezien wij voldoen aan alle voor de kinderopvang geldende wet- en regelgeving. Er is beleid op het gebied van veiligheid en gezondheid. Het veiligheids- en gezondheidsbeleid omvat een concrete beschrijving van de risico's die de opvang van kinderen met zich brengt. Tevens worden ongevallen geregistreerd en besproken ten einde herhaling te voorkomen. Kiddoozz werkt met de landelijke meldcode bij het signaleren van kindermishandeling en huiselijk geweld (document: Het Zorgprotocol).

Mentorschap

Ieder kind binnen Kiddoozz heeft een mentor toegewezen gekregen. Dit is een vaste pedagogisch medewerker die op de groep van het kind werkt. De mentor maakt kennis met de ouders en het kind tijdens het intakegesprek en blijft vanaf dat moment het aanspreekpunt met betrekking tot het welbevinden en de voortgang van de ontwikkeling van het kind. Ook is de mentor verantwoordelijk voor het bijhouden van de registraties in het kindvolgsysteem Kijk! en het voeren van de tienminutengesprekken met de ouders van zijn/haar mentorkind. Een mentor is echter veel meer dan alleen een aanspreekpunt. De mentor bouwt een hechte vertrouwensband op met het kind door het regelmatig aanbieden van individuele activiteiten of het voeren van een gesprekje. Hierdoor kan de mentor heel nauwkeurig informatie verzamelen over het welbevinden en de ontwikkeling van het mentorkind.

Volgen van de ontwikkeling

Binnen Kiddoozz wordt gewerkt met “dataverzamelingsschriften” die op alle locaties aanwezig zijn. In deze schriftten wordt per groep data verzameld over alle kinderen die de opvanglocatie bezoeken. De pedagogisch medewerkers noteren alles wat opvalt, wat zij de kinderen zien doen en horen zeggen. Dat doen zij tijdens het (mee) spelen, het observeren van (spelende) kinderen of gedurende het uitvoeren van (knutsel)activiteiten. Ook het welbevinden van de kinderen bij de binnenkomst op de locatie kan belangrijke informatie leveren over het welzijn van een kind gedurende de dag. Data wordt de hele dag en door alle pedagogisch medewerkers verzameld, vanaf de binnenkomst van het kind tot aan het moment dat het kind opgehaald wordt. De verzamelde data wordt door de mentor van het kind overgezet in de registraties in het kindvolgsysteem, Kijk!.

Nadat alle registraties ingevuld en afgesloten zijn, worden er met de ouders “tienminuten-oudergesprekken” gepland. Deze gesprekken worden gevoerd door de pedagogisch medewerkers/mentoren. De pedagogisch medewerkers bespreken dan de kindgebonden registratie die zij op basis van de observaties op de groep en de verzamelde data ingevuld hebben. Indien er sprake is van achterstand, wordt het met de ouders gedeeld en wordt er vervolgens een handelingsplan opgesteld. Het handelingsplan dient besproken te worden met de ouder, waarna de ouder ‘voor gezien’ tekent. Van de ouder(s) wordt samenwerking verwacht in het uitvoeren van de extra ondersteuning omschreven in het handelingsplan. In het geval van een ontwikkelingsvoorsprong, wordt de ouder(s) uitgelegd welke extra (didactische) activiteiten zijn/haar kind aangeboden zullen worden binnen de locatie. Elke locatie mag zelf het tijdstip en de indeling van de oudergesprekken bepalen en inplannen.

Op de buitenschoolse opvang wordt, anders dan op het kinderdagverblijf, gebruik gemaakt van een papieren versie van de Kijk! registratie. De registraties van de verzamelde data worden ingevuld voor twee ontwikkelingsdomeinen: het welbevinden en de sociaal- emotionele ontwikkeling. Nadat alle registraties ingevuld en afgesloten zijn, worden er met de ouders “tienminuten-oudergesprekken” gepland. Op de BSO locaties zijn deze gesprekken niet verplicht, maar worden wel aangeboden. Deze gesprekken worden gevoerd door de pedagogisch medewerkers. De registraties die de kinderen zelf invullen, worden met de kinderen besproken en niet met de ouders. De besproken “ouderrapporten” en eventuele handelingsplannen worden na het gevoerde gesprek aan de ouders meegegeven (document: Werkinstructie Kijk!).

Vaste gezichten

Om de kwaliteit van de kinderopvang te verbeteren en te waarborgen zijn er vanuit de overheid een aantal kwaliteitseisen opgesteld. Deze kwaliteitseisen zijn gebundeld in de Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IKK).

Eén van die regels richt zich op de opvang voor kinderen van nul jaar. Vanaf januari 2018 geldt het “Vaste gezichten criterium”. Dit betekent dat er iedere dag tenminste één vaste pedagogisch medewerker aanwezig is op de groep. Deze maatregel zorgt voor voorspelbaarheid en daarmee rust en emotionele veiligheid voor de jongste kinderen. Het zorgt er ook voor dat het welbevinden en de ontwikkeling van de kinderen goed gevolgd kan worden.

Verder wordt er zoveel mogelijk geprobeerd om dezelfde invalkracht in te zetten in geval van ziekte of verlof van één van de vaste pedagogisch medewerkers.

Op de locaties van de buitenschoolse opvang worden de registraties vanaf acht jaar door de kinderen zelf ingevuld, waarna de mentor van het kind de ingevulde Kijk! vragenlijst bespreekt met het kind zelf. Indien er tijdens het gesprek of naar aanleiding van de ingevulde vragenlijst zorg ontstaat met betrekking tot het welbevinden of de algemene ontwikkeling van een kind, wordt er een gesprek gepland met de ouder(s) van het kind (Werkinstructie Kijk!). Het volgen van het welbevinden van een kind draagt bij aan een gezonde en evenwichtige ontwikkeling en vormt de basis voor een volbrachte volwassenheid.

De 3 uren regeling

Een andere regel opgenomen in de IKK richt zich op de tijden waarop er mag worden afgeweken van de beroepskracht-kind-ratio (BKR). Deze regel geldt alleen voor de verhouding tussen het aantal kinderen en pedagogisch medewerkers, het vierogen principe komt niet in het gedrang.

In totaal mag er 3 uur per dag worden afgeweken van de beroepskracht-kind-ratio. Een kinderopvang locatie mag, binnen de gestelde kaders, zelf kiezen wanneer wordt afgeweken van de beroepskracht-kind-ratio. Hierdoor kan beter worden aangesloten bij het ritme van de kinderen (en de opvang).

Uitgangspunt hierbij is dat meer stabiliteit en meer persoonlijke aandacht op de momenten dat dit nodig is, leidt tot een hogere kwaliteit.

Trainingsaanbod en coaching

Het is van groot belang dat de kennis en kunde van alle medewerkers binnen Kiddoozz op peil is en blijft. Jaarlijks vindt er een inventarisatie plaats van individuele opleidingswensen (tijdens functioneringsgesprekken) en de noodzakelijke bij- en nascholing van onze medewerkers om te kunnen blijven voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen en zoveel mogelijk tegemoet te komen aan de ambities van onze medewerkers. Deze inventarisatie wordt uitgewerkt in een organisatiebreed opleidingsplan, waarbij vanzelfsprekend de noodzakelijke bij- en nascholing eerste prioriteit hebben. Alle locaties en medewerkers worden in hun werkzaamheden ondersteund door pedagogisch coaches en teammanagers.

De rol van de pedagogisch coaches

Bij het takenpakket van de pedagogisch coaches hoort het coachen op de interactievaardigheden van de pedagogisch medewerkers, de implementatie van het VVE programma op de werkvloer, de toepassing van het OGW (Opbrengst Gericht Werken), het bieden van steun bij het invullen van KIIJK! registraties, het voeren van (zorg)kind besprekingen en naar aanleiding daarvan de juiste begeleiding vaststellen in een “handelingsplan”. Tevens zullen de pedagogisch coaches gebruik maken van het instrument Video Interactie Begeleiding (VIB). Daarnaast worden de pedagogisch coaches ingezet bij het helpen formuleren van een coach- hulpvraag voor de pedagogisch medewerkers op zowel de KDV als de BSO locaties. Als hulpmiddel om een hulpvraag of -doel te formuleren, wordt er gebruikgemaakt van de Kwaliteitsmonitor die apart voor de medewerkers kinderdagverblijf en de medewerkers buitenschoolse opvang is gemaakt. De Kwaliteitsmonitor komt voort uit de NCKO-monitor en zal als meetinstrument gebruikt worden binnen Kiddoozz kinderopvang (document: Werkwijze pedagogisch coach).

2.2 Voorschoolse educatie (VE)

Binnen Kiddoozz Kinderopvang wordt op alle peuter en verticale groepen gewerkt met het vve - programma Uk en Puk. Uk en Puk is een totaalprogramma met aandacht voor alle vier de ontwikkelingsdomeinen: taalontwikkeling en taalstimulering, rekenen, motoriek en de sociaal-emotionele ontwikkeling.

Uk en Puk in de praktijk

Het vve-programma heeft vaste thema's. Eén thema duurt zes weken en bestaat uit 12 activiteiten, waaronder twee activiteiten in de grote kring, zeven activiteiten in de kleine kring en drie individuele activiteiten. Deze activiteiten worden gedifferentieerd aangeboden (OGW). Dit betekent dat er gedurende één week, elke dag twee activiteiten aangeboden worden aan de kinderen. Het een week lang aanbieden van dezelfde activiteiten zorgt voor herhaling, wat belangrijk is in het leerproces van een jong kind. Naast de herhaling zorgt het wekelijks behandelen van dezelfde activiteiten ervoor dat elk kind, ongeacht zijn/haar absente dagen in de week, de kans krijgt om minstens één keer deel te nemen aan de aangeboden activiteiten. In de zesde week van een thema en expliciet de laatste twee dagen hierin, zullen de pedagogisch medewerkers samen met de kinderen het thema afbouwen. Bij het afbouwen van het thema worden de themagebonden voorwerpen en werkjes besproken met de kinderen, wat opnieuw voor herhaling van de behandelde themawoorden zorgt. Vanaf de eerste dag van het nieuwe thema zullen de pedagogisch medewerkers samen met de kinderen het nieuwe thema ook weer opbouwen. Dit gebeurt geleidelijk, waarbij de ruimte gedurende het thema verder aangekleed wordt met themagebonden werkjes. Tijdens het afbouwen en het opbouwen van een thema gaan de wekelijks geplande OGW-activiteiten door.

Naast de implementatie van het vve- programma op de verticale – en peutergroepen, wordt er een jaarplanning van de thema's gemaakt. Voor de kinderdagverblijven worden de thema's gepland over het kalenderjaar. Voor de peuterspeelgroepen gebeurt dit over het schooljaar. Het streven is dat alle pedagogisch medewerkers vaardig worden in het inplannen van een thema. Hierdoor komen zij dichterbij de uitvoering van de themagebonden activiteiten en mocht er verandering plaatsvinden in de teamsamenstelling, dan hoeven wij ons geen zorgen te maken dat er op één van de locaties een themaplanner ontbreekt.

De (themagebonden) activiteiten worden vanuit de SLO-doelen beschreven en aangeboden, bijvoorbeeld: als een kind een olifant wil plakken i.p.v. een fruitmand bij het thema Eet Smakelijk, moet dit geen probleem zijn. Het gaat hier om het doel, namelijk het knippen, scheuren en plakken en niet om de afbeelding. Om de SLO- doelen te behalen is het belangrijk dat de pedagogisch medewerkers op alle (kansrijke) momenten van de dag ontwikkelingsgericht en bewust te werk gaan, bijvoorbeeld tijdens het eetmoment. Het eten kan aan tafel i.p.v. aan het aanrecht opgeschept

worden. Het brood dat door de pedagogisch medewerker in stukjes verdeeld wordt om vervolgens in het kommetje soep te doen, kan door de kinderen zelf verkruid worden (kleine motoriek, zelf doen). Ook de knutselwerkjes kunnen de kinderen uitstekend zelf voorbereiden, dat hoeven de pedagogisch medewerkers niet te doen. De pedagogisch medewerkers kunnen deze tijd gebruiken voor dataverzameling.

Knutsel- en ontwikkelingsmaterialen zoals bijvoorbeeld de verfpotten, lijm, een schaar, klei, puzzels, rijgkralen enz. staan binnen handbereik voor de kinderen. Ook de werkjes, de dagritme kaarten, de dagen van de week en de weerkaarten liggen op kindhoogte en de kinderen kunnen deze zelf beheeren. Op de verticale groepen zijn de materialen in ieder geval zichtbaar voor de kinderen.

Opbrengstgericht werken en Uk en Puk

Kinderen verschillen van elkaar in hun ontwikkelingsbehoeften. Waar één kind op sociaal-emotioneel vlak verder ontwikkeld is, is het andere kind op het gebied van taal misschien sterker. Om kinderen goed te ondersteunen in hun ontwikkeling is het aanbod afgestemd op hun ontwikkelingsniveau, dit noemen wij differentiatie. Het vve programma Uk en Puk onderscheidt in het aanbod van de activiteiten in vier niveaus van differentiatie, namelijk: baby's van 0-1,5 jaar, jongste peuters van 1.5 tot 2.5 jaar, midden peuters van 2.5 tot 3.5 jaar en oudste peuters van 3.5 tot 4 jaar. Aan de per niveau aangeboden activiteiten zijn SLO-ontwikkelingsdoelen en tussendoelen gekoppeld. Deze ontwikkelingsdoelen en tussendoelen komen terug in het kindvolgsysteem: Kijk!

De activiteiten worden doelgericht uitgevoerd. Om de activiteiten doelgericht uit te voeren, is het belangrijk dat er per groep een overzicht van de ontwikkeling van de kinderen aanwezig is, zodat duidelijk is waar ieder kind in zijn/haar ontwikkeling staat. Dit overzicht wordt weergegeven met behulp van een groepsplan. Een groepsplan wordt opgesteld op basis van dagelijkse dataverzameling en individuele kindregistraties in het kindvolgsysteem: Kijk! Het groepsplan wordt gebruikt om het werken in kleine groepjes van vergelijkbaar niveau te bevorderen op één van de ontwikkelingsgebieden. Het dagelijks verzamelen van data, het regelmatig invullen van Kijk! registraties en het invullen van een groepsplan biedt de pedagogisch medewerkers inzicht tot de ontwikkeling van elk individu. Kinderen met zowel achterstand als voorsprong in de ontwikkeling, krijgen begeleiding aangeboden die past bij het ontwikkelingsniveau waar het kind zich in bevindt. Deze doelgerichte manier van werken is de kern van opbrengstgericht werken (OGW): welke doelen stel ik voor welke kinderen, met welk aanbod kan ik deze doelen bereiken en tot slot, is het gelukt? OGW is een continu proces en daarmee een werkwijze in beweging. Opbrengstgericht werken is systematisch en doelgericht werken op basis van verzamelde gegevens over de kinderen.

Doorgaande leerlijn met de basisschool

Kiddoozz Kinderopvang heeft een groot aantal opvanglocaties in de vorm van een kinderdagverblijf, buitenschoolse opvang of peuterspeelgroep. De babygroepen, verticale groepen en peutergroepen vormen de voorschoolse educatie (ve). De peuterspeelgroepen, samen met de onderbouw van de basisscholen waarin zij gevestigd zijn, vormen de voor- en vroegschoolse educatie (vve). Op al deze groepen wordt gewerkt volgens het vve programma Uk en Puk. Op de peuteropvang wordt, net als op de kleutergroepen van de samenwerkende scholen, gewerkt vanuit SLO- doelen. Dat wil zeggen dat er afstemming in de thema's en themagebonden activiteiten plaatsvindt. Daarnaast vindt er systematisch samen met de leerkrachten van de onderbouw een thema-evaluatie plaats.

De peutergroepen binnen de kinderdagverblijven werken met meerdere scholen in de buurt. De afstemming in thema's en de thema-avonden activiteiten met alle basisscholen is moeilijk te realiseren. Door te werken met het vve programma Uk en Puk wordt er vormgegeven aan de aansluiting van het aanbod. Het programma werkt, net als de programma's in de onderbouw op de basisscholen, vanuit de SLO-doelen. Naast het werken met een vve programma, wordt er op alle

peutergroepen gewerkt met het kindvolgsysteem Kijk! en vinden er overdrachtsgesprekken plaats. Ook wordt er samengewerkt met de voorschools maatschappelijk werker of externe instanties zoals PPO (Werkinstructie Kijk!).

Ouderbetrokkenheid

Twee weken voor aanvang van elk thema worden de ouders per brief geïnformeerd over het nieuwe thema. In deze brief wordt in het kort aangegeven waar het thema over gaat en aan welke ontwikkelingsgebieden gedurende het thema gewerkt wordt. Daarnaast krijgen de ouders een themagebonden woordenlijst en een aantal suggesties voor voorleesboeken en activiteiten die de ouders thuis samen met hun kind(eren) kunnen uitvoeren. Deze suggesties zijn te vinden in de ouderkatern van Uk en Puk. Elk thema begint met een startactiviteit op locatie, waar bijvoorbeeld de ouder samen met hun kind het nieuwe thema verkent, de nieuwe woordkaarten bekijkt of een themagerichte opdracht uitvoert. In plaats van een startactiviteit kan er ook gekozen worden voor een eindactiviteit, deze activiteit heeft meestal de vorm van een presentatie door middel van een tentoonstelling van de door de kinderen gemaakte werkjes. Ouders en kinderen kunnen de gemaakte werkjes bekijken, bespreken en nog een keer samen maken. Bij minimaal één van deze activiteiten worden de ouders uitgenodigd om hieraan mee te doen. Tijdens de haal- en brengmomenten vindt er een wederzijdse overdracht plaats tussen ouders/verzorgers en pedagogisch medewerkers over het wel en wee thuis en op de locatie. Daarnaast worden de ouders twee keer per jaar uitgenodigd voor een zogenaamd tienminutengesprek. Dit gesprek is naar aanleiding van de registratie in het Kijk! kindvolgsysteem. Verder gaat Puk of zijn vriend logeren bij de kinderen thuis. In zijn logeertas/koffer zit zijn tandenborstel, pyjama, het dagboekje om ervaringen in op te schrijven of in te tekenen en een aantal suggesties voor activiteiten voor thuis, zoals een spelletje (memory) of een opdracht, bijvoorbeeld samen de was vouwen en de kledingstukken benoemen (kleuren en/of de grootte van de kledingstukken).

2.3 Werken op de Voorschoolse Opvang (VSO) en de Buitenschoolse Opvang (BSO)

De voorschoolse- en buitenschoolse opvang

De BSO- locaties zijn elke ochtend geopend van 07.00-08:45uur (VSO). Op maandag-, dinsdag-, donderdag-, en vrijdagmiddag van 14:30-18:30 uur en op de woensdagen van 11.30-18.30/19:00 uur (BSO).

In de schoolvakanties, op eventuele vrije schooldagen en/of studiedagen, zijn de BSO-locaties geopend van 07:00-18:30/19:00 uur. De sluitingstijden kunnen per locatie verschillen.

De VSO wordt extra afgenomen door ouders die vanwege hun werktijden niet de gelegenheid zijn om zelf hun kind naar school te brengen. De kinderen die tussen 7:00 en 8:00 uur naar de VSO komen, krijgen een ontbijt. Om 8:00 uur wordt er opgeruimd en maken de kinderen zich klaar om naar school te gaan. Kinderen van de onderbouwgroepen (groep 1 t/m 3) worden tot in de klas begeleid door de pedagogisch medewerkers. Kinderen in de midden- en bovenbouw (groep 4 t/m 8) mogen vanuit het schoolplein zelf de school binnenlopen om vervolgens naar hun eigen klas toe te gaan. Bij het ophalen van de kinderen na schooltijd geldt dezelfde regeling. Kinderen van de onderbouw (groep 1 t/m 3) worden in hun klas opgehaald door de pedagogisch medewerkers, kinderen van de midden- en bovenbouw (groep 4 t/m 8) komen zelf naar een afgesproken plek, bijvoorbeeld het schoolplein. Nadat alle kinderen zich verzameld hebben, lopen zij samen met de pedagogisch medewerkers naar de BSO-locatie. In sommige gevallen mogen de kinderen zelfstandig naar de BSO-locatie komen of van de BSO naar huis lopen. Deze regeling wordt afgesproken met de ouders en de "Zelfstandigheidsverklaring" wordt hierbij getekend door de ouders.

Dagprogramma

Reguliere schooldagen:

- Vaste elementen van het dagelijkse programma:
 - Halen uit school
 - Binnenkomst
 - Drinken en eten
 - Vrijspelen en buitenspelen
 - Volgen van het activiteitenprogramma (jaarplanning activiteiten)
 - Individuele aandacht
 - Persoonlijke verzorging
 - Groepsmomenten/tussendoortje
 - Rustige momenten
 - Opruimen
 - Oudercontacten
 - Afscheid

- Variabele elementen van het dagelijkse programma:
 - Huiswerkbegeleiding
 - Wegbrengen van kinderen (Bredeschool)
 - Andere taken (dataverzamelen)

Bij de buitenschoolse opvang hebben wij een themajaarplanning met tal van activiteiten.

Wij vinden de volgende punten van groot belang:

- 1) Wij zijn een vervanging van de thuissituatie, een tweede thuis waarin elk kind gezien en gekend wordt en persoonlijke aandacht krijgt.
- 2) Wij stimuleren de brede ontwikkeling van kinderen en vergroten hun wereld. Daarbij wisselen vrij spelen, georganiseerde activiteiten en uitstapjes elkaar af.
- 3) Wij voeden op tot participatie in de maatschappij. We hebben niet alleen oog voor de individuele ontplooiing, maar we leren kinderen ook samenwerken, rekening houden met anderen, overleggen en conflicten oplossen, verantwoordelijkheid nemen en dragen, enzovoorts.
- 4) We werken samen met ouders. We voeden de kinderen samen op, we wisselen informatie uit en hebben vertrouwen in elkaar.
- 5) We werken samen met scholen en andere wijkpartners. Door onze krachten en kennis te bundelen kunnen we wereld van het kind vergroten en veiliger maken.
- 6) Onze BSO is een veilige plek waar het kind met plezier komt, waar die vaardigheden kan oefenen en zijn wereld verbreden.

Ouderbetrokkenheid op de BSO

Wij nodigen de ouders regelmatig uit om mee te doen met activiteiten en wij organiseren voor ouders informatiebijeenkomsten.

Daarnaast betrekken we de ouders op allerlei manieren bij de dagelijkse gang van zaken op de locatie. Bijvoorbeeld door nieuwsbrieven, uitnodiging om aan een activiteit mee te doen, het geven van een workshop op de locatie, enzovoorts.

Twee weken voor aanvang van de schoolvakanties, wordt een vakantieplanning met activiteiten en uitstapjes voor de hele vakantieperiode verstuurd aan de ouders. Hierdoor zijn ouders op de hoogte van het aanbod van de activiteiten en kunnen zij rekening houden met de mogelijke wijziging in de ophaaltijden bij een uitstapje.

2.4 Maximale groepsgrootte

De rekenregels waar door alle kinderopvangorganisaties en peuterspeelzalen aan moet worden voldaan, zijn opgenomen in het Besluit Kwaliteit Kinderopvang en Peuterspeelzaalwerk.

Voor de exacte berekening wordt in dit Pedagogisch Beleidsplan verwezen naar de desbetreffende webpagina's van de Rijksoverheid, t.w.:

<https://1ratio.nl/bkr/#/rekenregels/3>

<https://1ratio.nl/bkr/#/>



2.5 Activiteiten buiten de stamgroep

Op de buitenschoolse opvang worden de kinderen in basisgroepen ingedeeld. Hiermee wordt benadrukt dat de groep een vaste basis hoort te zijn, waar een kind binnen komt en waarnaar een kind altijd terug kan komen. Een groep heeft altijd een groepsnaam en een eigen ruimte. Op elke basisgroep werkt een vaste pedagogisch medewerker, ook de mentor genoemd. De pedagogisch medewerker zit bij de mentorkinderen aan tafel tijdens het eetmoment. De kinderen kunnen op de pedagogisch medewerker terugvallen bij problemen of voor een vertrouwelijk gesprek. Alle pedagogisch medewerkers observeren alle kinderen in de buitenschoolse opvang. Indien zij iets opvallends hebben gezien, noteren zij het in het dataverzamelingsschrift. De mentoren volgen het welbevinden en de ontwikkeling van hun mentorkinderen, leggen het vast in Kijk! registratieformulieren en zijn een aanspreekpunt voor de ouders van de kinderen (Werkinstructie Kijk!, deel B).

Opendeurenbeleid: na het eten en drinken op de eigen basisgroep, krijgen de kinderen de gelegenheid om op andere groepen met andere kinderen te spelen. Indien dit volgens onderstaande punten juist georganiseerd is, zorgt het opendeurenbeleid voor een verrijking.

De pedagogisch medewerker structureert het opendeurenbeleid zodanig dat de kinderen:

- Weten waar ze wel en niet mogen komen
- Weten wat waar te doen is
- Kunnen afspreken met kinderen uit de andere groepen
- Keuzevrijheid hebben
- Zich veilig voelen

Voor de emotionele veiligheid van de kinderen vraagt aandacht bij het opendeurenbeleid. Jonge kinderen voelen zich wellicht niet veilig in een groep met grote kinderen erbij. Vier- en vijfjarigen krijgen daarom vaak een eigen ruimte of plek in de groep, waar de oudere kinderen ook tijdens het opendeurenbeleid niet mogen komen. Zo worden de jonge kinderen niet omvergelopen en bepalen zij zelf of zij eens een kijkje durven te nemen bij de grotere kinderen.

Uitstapjes

In de periode van de schoolvakanties worden allerlei activiteiten binnen, maar ook buiten de buitenschoolse opvang georganiseerd. Bij het samenstellen van het vakantieprogramma, worden er samen met de kinderen uitstapjes en activiteiten buiten de buitenschoolse opvang bedacht. De uitstapjes variëren in het bezoeken van musea, bioscopen, (bouw)speeltuinen of natuurspeelparken.

Op elke opvanglocatie van Kiddoozz zijn ov-chipkaarten aanwezig, zodat de geplande uitstapjes zonder belemmeringen door kunnen gaan. Ook wordt er rekening gehouden met de beroepskracht-kind ratio (BKR) die buiten de opvanglocatie geldt. Bij de uitstapjes worden lunchpakketjes en voldoende drinken voor de kinderen en de pedagogisch medewerkers meegenomen. De ouders worden via het vakantieprogramma geïnformeerd over de geplande uitstapjes en eventueel aangepaste ophaaltijden (zie ook punt oudenbetrokkenheid).

2.6 Wenbeleid

Op het moment dat kinderen op een buitenschoolse opvang of kinderdagverblijf geplaatst worden, of intern doorstromen naar een andere groep of naar de BSO, krijgen de kinderen de gelegenheid om te wennen op de nieuwe groep. Het kind maakt dan kennis met de nieuwe omgeving, de kinderen en de pedagogisch medewerkers.

Nieuwe kinderen mogen voordat de plaatsing ingaat maximaal 2 dagdelen wennen. De wennmomenten worden met de ouders besproken in het intakegesprek en de ouders krijgen de afgesproken wentijden mee in een brief.

De meeste kinderen op de babygroep stromen door naar een andere groep zodra zij 18 of 24 maanden zijn. De doorstroommomenten zijn beschreven in het protocol “Wennen”, waarbij wordt uitgegaan van maximaal vijf wemmomenten. Dit wenschema krijgen de ouders mee. Overigens kan incidenteel het doorstroommoment van een kind worden vervroegd of verlaat in overleg met de mentor en ouders, indien de ontwikkeling van het kind dat wenselijk maakt.

Per groep kan maximaal één kind wennen per dagdeel. Indien kinderen binnen de contractperiode wennen, wordt de BKR (beroepskracht/kind ratio) losgelaten op groepsniveau, maar is de BKR wel kloppend op locatieniveau (terugvoerend naar de BKR van beide groepen).

2.7 Vier ogen principe

Bij Kiddoozz wordt zoveel mogelijk gewerkt met vier-ogen op een groep. Dat houdt in dat pedagogisch medewerkers niet langere tijd alleen en ongezien is met een kind of een groep kinderen. Dat bereiken wij door daar waar mogelijk ramen te hebben om doorkijk vanuit andere ruimtes mogelijk te maken. Bij een lage bezetting worden groepen samengevoegd (zoals bij de start en het einde van de dag) zodat er twee pedagogisch medewerkers op de groep aanwezig zijn. Bovendien worden stagiaires zoveel mogelijk ingezet als extra.

Op alle locaties is in het pedagogisch werkplan beschreven op welke wijze de teams invulling geven aan een open en professioneel werkklimaat. De drempel om elkaar op bepaalde gedragingen aan te spreken wordt zo laag mogelijk gehouden. Het is de taak van het team en de leidinggevende om afspraken te maken met elkaar. Daarom wordt het vier-ogenprincipe tenminste één keer per jaar in het teamoverleg van de locatie besproken.

Ook de oudercommissies worden door ons jaarlijks geïnformeerd over de inspanningen die de locaties hebben verricht op dit gebied en de plannen die er zijn voor het volgende jaar.

2.8 Ruilen of extra dagdelen

Ouders kunnen altijd een aanvraag doen voor een extra dag(deel) of het ruilen van een dag op de groep op de opvanglocatie van hun kind. Of dit toegekend wordt, hangt af van de kindbezetting op de groep. Indien er ruimte is binnen het gestelde maximum (zie groeps grootte en BKR), dan mag een kind extra komen. Bij ruiling geldt daarnaast de regel dat de ruiling moet plaatsvinden binnen dezelfde week.

Indien er een aanvraag is voor structureel extra dagdelen en er is nog geen plek op de eigen stamgroep, kan het kind tijdelijk en met schriftelijke instemming van de ouder(s) voor die extra dagdelen op een tweede stamgroep worden geplaatst voor een vastgestelde periode.

2.9 Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Kiddoozz hanteert de landelijke Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling voor kindercentra, waarin een duidelijke procedure is vastgelegd die gevolgd wordt in het geval van een (vermoeden) van kindermishandeling en/of seksueel misbruik.

Iedereen die beroepsmatig met kinderen en gezinnen werkt is sinds 2013 door de overheid verplicht om met de meldcode te werken. Aandacht voor kindermishandeling is belangrijk, de kinderen brengen veel tijd door op onze kindercentra en in geval van mishandeling dient er signalering plaats te vinden. De meldcode geeft richtlijnen hoe te handelen. Onze teammanagers zijn tevens de aandachtsfunctionarissen en zijn deskundig op het gebied van huiselijk geweld en kindermishandeling.

Wanneer een pedagogisch medewerker afwijkend gedrag of onvoldoende ontwikkeling bij een kindje opmerkt en dat met zijn (naaste) collega besproken heeft, maakt de mentor een afspraak met de ouders voor een gesprek. Maar wanneer er geen verbetering optreedt, of wanneer er een vermoeden van kindermishandeling is, zal dit besproken worden met de aandachtsfunctionaris. De aandachtsfunctionaris zal de ouders uitnodigen voor een gesprek samen met de pedagogisch medewerker. Dit is een gesprek om te inventariseren wat er aan de hand is en om richting ouders aan te geven waarom wij ons als kinderopvang organisatie zorgen maken.

In ons beleid veiligheid en gezondheid staat beschreven dat we werken met het protocol grensoverschrijdend gedrag en het protocol beroepscode.

Uiteindelijk streven we naar het vinden van een oplossing. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat we intern hulp bieden, maar ook dat we extern hulp vragen. Bij ernstige gevallen zijn wij verplicht een melding te maken bij de organisatie Veilig Thuis (document: Het Zorgprotocol).

De medewerkers die zich bedreigd voelen op de werkvloer door een of meerdere medewerkers binnen Kiddoozz kinderopvang, kunnen bij de vertrouwenspersoon terecht.

3. Voeding

De kinderen krijgen vier dagen per week een warme maaltijd en een dag per week een broodmaaltijd aangeboden. Kiddoozz heeft hiervoor deels zelf medewerksters in dienst die voor de kinderen een heerlijke maaltijd bereiden in onze eigen keukens. Vers en gezond! De medewerksters die koken, dragen zorg voor het bereiden van eten volgens het vastgestelde voedingsbeleid en de hygiëncode voor kleine organisaties. Op sommige locaties zijn groepshulpen aanwezig, die naast huishoudelijk werk ook de pedagogisch medewerkers ondersteunen bij de activiteiten met kinderen (document: Het Voedingsbeleid).

3.1 Lekker Fit!

Binnen Kiddoozz wordt er met 'Lekker Fit!' gewerkt. De pedagogisch medewerkers volgen het beleid van Kiddoozz en weten hoe zij ervoor kunnen zorgen dat de kinderen meer bewegen, gezonder eten en drinken en hoe wij samen kunnen werken aan een gezondere levensstijl.

In de praktijk betekent dit dat wij dagelijks hartslagverhogende activiteiten aanbieden, waarbij de kinderen echt goed in beweging komen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een dans-activiteit: samen dansen en plezier hebben en tegelijkertijd werken aan onze fitheid.

Naast veel bewegen is gezond eten ook een aandachtspunt binnen Lekker Fit. Zoals in ons voedingsbeleid te lezen is bieden wij gezonde gebalanceerde maaltijden aan.

Wij werken volgens de 5 lekker fit pijlers:

- 1 Wij bewegen intensief minimaal 30 minuten per dag.
- 2 Wij gaan elke dag naar buiten.
- 3 Wij eten gezond: veel groenten en fruit.
- 4 Wij drinken veel water: geen sapjes, weinig siroop.
- 5 Wij werken samen met ouders: wij informeren u over het programma en vinden het fijn als u met ons mee wilt denken over het fit maken van onze locatie.

Ook trakteren doen wij zoveel mogelijk Lekker Fit! Bij een feestje hoort natuurlijk een lekkernij maar zoals Lekker Fit zegt één is genoeg en klein is oké!

4. Personeelsbeleid in de praktijk

4.1 Kwalificatie van onze medewerkers

Op alle locaties wordt zoveel mogelijk gewerkt met vaste en vertrouwde pedagogisch medewerkers, zodat de medewerkers de kinderen goed leren kennen en de kinderen steeds een vertrouwd gezicht zien. Onze medewerkers hebben tenminste een vakgerichte opleiding op niveau 3. Alle pedagogisch medewerkers zijn ingeschreven bij het Personenregister. Omdat wij de veiligheid van de kinderen belangrijk vinden, hebben alle pedagogisch medewerkers het diploma Kinder – EHBO, of zij volgen zij de cursus na indiensttreding.

Wij werken met functionerings- en voortgangsgesprekken. In deze gesprekken hebben wij aandacht voor onze medewerkers en wordt er gesproken over leerpunten en de wijze waarop zij op een bewuste manier in relatie staan tot het kind. De medewerkers bij Kiddoozz hebben het belang en het welzijn van het kind altijd voorop staan. Dat betekent ook dat zij openstaan voor andere ideeën, meningen en culturen. Zij hebben inzicht in hun handelen in interactie met kinderen, ouders en collega's en kunnen reflecteren op het eigen werk.

4.2 Overige medewerkers bij Kiddoozz

Kiddoozz heeft een flexteam met vaste invalkrachten. Dit zijn een aantal pedagogisch medewerkers die in dienst zijn en die tijdens vakantiedagen en/of ziekte van het personeel opgeroepen kunnen worden om in te kunnen vallen. Door onze flexwerkers is het meestal mogelijk een bekend gezicht op de groepen te laten invallen.

Bij Kiddoozz kunnen leerlingen en stagiaires terecht om praktijkervaring op te doen voor hun opleiding. Kiddoozz vindt het belangrijk om een bijdrage te leveren aan de opleiding van nieuwe pedagogisch medewerkers. Uiteraard worden de leerlingen en stagiaires begeleid door de werkbegeleiders en praktijkbegeleiders conform de afspraken in de BPV-overeenkomst. Indien de stagiaire in het derde leerjaar zit en de praktijkopdrachten met een voldoende heeft afgerond, kan de stagiaire voor leerdoeleinden, tijdens schoolvakanties of ter vervanging van een zieke pedagogisch medewerker worden ingezet als pedagogisch medewerker. Dit gebeurt altijd onder toezicht van een gekwalificeerde medewerker en uitsluitend op de eigen locatie. De voorwaarden uit de cao Kinderopvang zijn van toepassing.

Bij Kiddoozz werken we ook met vrijwilligers, zij doen alleen aanvullende taken en zijn boventallig. Vrijwilligers werken alleen op de groep om de beroepskrachten te ondersteunen bij activiteiten met de kinderen of werkzaamheden op huishoudelijk gebied.

Achterwacht

Indien zich een calamiteit voor doet is er op iedere locatie van Kiddoozz altijd een volwassen persoon bereikbaar als achterwacht. Dit betekent voor ons dat er altijd een medewerker met sleutel oproepbaar is die binnen 10 minuten ter plaatse kan zijn om de pedagogisch medewerker te steunen en toezicht te houden op de kinderen. In het pedagogisch werkplan van iedere locatie staat uitgewerkt welke locatie als achterwacht fungeert.

5. Ouderbeleid

5.1 Oudercontacten

Contact met de ouder(s) en verzorger(s), vinden we erg belangrijk. Dagelijks bij het halen of brengen maken onze medewerkers graag tijd voor overdracht en andere zaken die voor het kind van belang zijn. Zijn er lastige, moeilijke situaties thuis dan is het belangrijk dat wij hiervan op de hoogte zijn. Op deze manier kunnen wij de kinderen ook de aandacht geven die ze nodig hebben.

Twee keer per jaar is er gelegenheid voor een 10 minutengesprek. In dit gesprek bespreken wij met de ouders de KIJK!-observatie van het kind. Bij bijzonderheden in de ontwikkeling van het kind hechten wij veel waarde aan de ervaringen van de ouders hieromtrent. Samen met de ouders wordt er gezocht naar een oplossing.

Kiddoozz stelt het belang van het kind voorop. Een verwijzing naar deskundige hulp kan door ons worden gegeven. In dat geval wordt aan de ouders verzocht om toestemming te geven voor informatie-uitwisseling, o.a. naar het Centrum Jeugd en Gezin of naar de voorschools

maatschappelijk werker. Kiddoozz is aangesloten bij SISA en heeft de meldcode ondertekend voor het signaleren van kindermishandeling en/of huiselijk geweld.



Naast de mogelijkheden voor een gesprek met de pedagogisch medewerker(s) van uw kind organiseren wij twee keer per jaar een thema- bijeenkomst voor de ouders. De thema- bijeenkomst gaat over diverse opvoedingszaken, bijvoorbeeld straffen en belonen, spel en speelgoed, affectie geven enz. Als u behoefte hebt aan bepaalde thema's of onderwerp kunt dit aangeven bij de pedagogisch medewerker.

5.2 Oudercommissie / Ouderraad

Wij vinden het belangrijk dat de ouders meedenken en adviseren over het beleid van Kiddoozz. Op de locaties zijn lokale oudercommissies die volgens een vastgesteld reglement oudercommissie werken. Het vastgestelde reglement vindt u op onze website www.kiddoozz.nl. De OC heeft de mogelijkheid om gevraagd en ongevraagd advies te geven. Daartoe komen zij tenminste 2 keer per jaar bijeen.

Indien er geen OC aanwezig is, vindt er twee keer per jaar een ouderraadpleging plaats, waarbij ouders geïnformeerd worden en de mogelijkheid hebben om inspraak te hebben in de onderwerpen: uitvoering wet Kinderopvang, pedagogisch beleid, voeding, beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid, openingstijden, VE-beleid, klachtenregeling en/of wijziging van prijs.

5.3 Klachtenregeling

Interne klachtenprocedure

Als team en organisatie houden wij zoveel mogelijk rekening met uw wensen. Toch kan het zijn dat ergens iets niet naar uw wens gaat waarover u vragen heeft of waarover u verder wilt praten. U kunt altijd met uw vragen en zorgen bij de pedagogisch medewerker terecht en indien u niet gerustgesteld bent kunt u altijd bij de teammanager terecht. Bent u na het contact met de teammanager nog steeds niet tevreden dan kunt u kiezen voor het formeel indienen van een klacht. Op de locatie staat de folder: **Als u niet (helemaal) tevreden bent**, met informatie over de klachtenprocedure binnen Kiddoozz. Daarin staat de procedure beschreven die doorlopen wordt bij een klacht. Deze folder is ook via onze website www.kiddoozz.nl te downloaden. Tevens treft u een [digitaal invulformulier klachten](#) aan op onze website.

Externe klachtenprocedure/Geschillencommissie.

Kiddoozz is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De externe klachtenprocedure is ook te vinden via www.degeschillencommissie.nl

Voor meer informatie kunt u ook terecht op onze website.

5.4 Tevredenheidonderzoek

Om de kwaliteit van onze locaties te bewaken, voeren wij om het jaar een tevredenheidonderzoek uit. Dit onderzoek wordt anoniem ingevuld door onze ouder(s) via een onafhankelijke internetsite. De ouders krijgen verschillende vragen om te beoordelen zoals pedagogisch klimaat, accommodatie en voorzieningen, pedagogisch medewerkers, locatiespecifieke zaken enz. Door middel van het



tevredenheidsonderzoek wordt de tevredenheid van onze ouders in kaart gebracht. Aan de hand van de verzamelde gegevens worden conclusies getrokken, die het uitgangspunt vormen voor een optimalisatie van de tevredenheid onder ouders. Dit betekent dan weer een positief impuls voor de organisatie als geheel en leidt uiteindelijk tot een verbetering van de bedrijfsresultaten.