

# KiddoZZ

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

Pedagogisch Werkplan  
Kinderdagverblijf (KDV)  
[De Kleurdoos]



## INHOUDSOPGAVE

Voorwoord.....	3
Locatiegebonden informatie .....	4
Hoofdstuk 1 – De locatie.....	4
1.1 De locatie binnen.....	4
1.2 De locatie buiten .....	6
1.3 De (stam)groepen en mentorschap.....	6
Hoofdstuk 2- dagritme KDV .....	6
2.1 Dagelijkse activiteiten en thema's.....	8
2.2 Speelgoed van thuis .....	8
2.3 Activiteiten buiten de basisgroepen.....	8
Hoofdstuk 3- Samenwerkingsverbanden.....	8
Hoofdstuk 4 - Pedagogisch Klimaat .....	9
4.1 De vijf richtinggevers van Kiddoozz .....	9
4.2 Pedagogische visie.....	9
4.3 Pedagogische doelen.....	9
Hoofdstuk 5 – algemene informatie.....	10
5.1 Wennen .....	10
5.2 Van babygroep naar peutergroep .....	10
5.3 Wennen op school .....	10
5.4 Wennen op de buitenschoolse opvang (BSO) .....	11
5.5 Brengen en halen van uw kind .....	11
5.6 Afname extra dagdelen/ ruildagen.....	11
5.7 De 3- uursregeling en vastegezichten principe .....	11
5.7.1 De 3-uursregeling .....	11
5.7.2 Vaste gezichtencriterium .....	12
5.8 Verjaardagen.....	12
5.9 Lekker fit.....	13
5.10 Omgaan met risico's .....	13
Hoofdstuk 6 – De ontwikkeling van de kinderen.....	13
6.1 Wanneer de ontwikkeling van het kind belemmerd wordt .....	14

6.2	Wat als uw kind ziek is? .....	14
6.3	Meldcode.....	14
6.3.1	Vertrouwensinspecteur.....	14
Hoofdstuk 7 - Ouders.....		15
7.1	Oudercontacten.....	15
7.2	Nieuwsbrieven, berichten en foto's .....	15
7.3	Oudercommissie.....	16
7.4	Social media – volg ons!.....	16
Hoofdstuk 8 - Team en stagiaires .....		16
8.1	De pedagogisch medewerkers .....	16
8.1.1	Flexpool .....	16
8.2	Pedagogisch coach .....	16
8.3	Pedagogisch medewerkers i.o. ....	17
8.4	Vrijwilligers.....	17
8.5	Achterwacht .....	17
8.6	Bedrijfskleding .....	17
Hoofdstuk 9 - Klachtenprocedure.....		17
9.1	Interne klachtenprocedure.....	17
9.2	Externe klachtenprocedure/geschillencommissie.....	18
Hoofdstuk 10 - Praktische informatie locatie .....		18

## VOORWOORD

Wij heten u van harte welkom op Kinderdagverblijf (KDV) **De Kleurdoos**

Voor u ligt het Pedagogisch Werkplan, waarin u de praktische locatie gebonden informatie en onze werkwijze terug kunt lezen. Het Pedagogisch Werkplan volgt uit het Pedagogisch Beleid van de organisatie, wat de leidraad is voor alle Kiddoozz kindercentra in het streven naar pedagogische kwaliteit.

Het werkplan is een levend document dat bij locatie gebonden wijzigingen of herziening vanuit de Wet Kinderopvang aangepast wordt.

Het pedagogisch werkplan is beschikbaar via de locatiepagina op onze website: [www.kiddoozz.nl](http://www.kiddoozz.nl).

Wij willen u bedanken voor het vertrouwen dat u in ons stelt en wensen u en uw kind een plezierige tijd bij Kiddoozz Kinderopvang.

Het team **[team KDV de Kleurdoos]**

## Missie Kiddooz Kinderopvang

Wij hebben een positieve impact op deze en toekomstige generaties.  
We maken verschil in het leven van de kinderen,  
doordat ze zichzelf kunnen zijn en zich verbinden met de samenleving.  
Dit doen we door ontwikkelkansen te bieden aan kinderen.  
Op die manier is Kiddooz van betekenis voor de ander.  
Wij geloven in de kracht van kinderen als de basis voor de toekomst.  
Kinderen zijn de toekomst.

### LOCATIEGEBONDEN INFORMATIE

Locatie De Kleurdoos ligt in de wijk Spangen. Het is een levendige wijk waar veel culturen samenkomen. Naast de vele gebouwen is er ook genoeg ruimte voor groen en leuke uitstapjes in de wijk. Zoals naar kinderboerderij de Bokkesprong aan de andere kant van de Spoordijk. Naast het verzorgen van de koeien, varkens, paarden, ezels, geiten, schapen, kippen en konijnen en cavia's, zijn er op de Bokkesprong regelmatig (gratis) educatieve en recreatieve activiteiten.

Dan hebben we ook nog Kasteeltuin Spangen, naast het Sparta Stadion. Vroeger was dit het trainingsveld voor de 'kasteelheren' uit Spangen. Sinds 1992 is het een groen parkje met een speeltuin in het midden, omsloten door een hek dat 's avonds dicht gaat. De tuin is wel vrij toegankelijk. Er staan voornamelijk platanen en hazelaars en je kunt er heel veel konijnen tegenkomen!

Op het Bellamyplein staat het eerste waterplein van Nederland. Omdat Spangen veel te maken heeft met wateroverlast en weinig opvangplekken heeft van open water, is een mooi groen plein gecreëerd wat bij veel regenval fungeert als wateropvang. Maar het grootste deel van het jaar staat er geen water in en dan is het een bijzondere plek om elkaar te ontmoeten. Alleen wanneer er sprake is van fikse regenbuien zal het waterplein gevuld zijn met water, wat weer een mooie speelplek voor de kinderen is.

### HOOFDSTUK 1 – DE LOCATIE

#### 1.1 DE LOCATIE BINNEN

Ieder kind heeft een eigen stamgroep, een groep waar hij of zij gedurende de opvangperiode verblijft. Kiddooz De Kleurdoos heeft momenteel 3 groepen. Iedere groep bestaat uit vaste pedagogisch medewerkers die, verdeeld over 5 dagen, op de groep werken. Wij zijn van maandag tot en met vrijdag geopend van 7.00 tot 18.30 uur.

Op dit moment zijn 3 groepen als basisgroep in gebruik: De Babygroep (Blauw) 0- 2 jaar. De Verticale groep (Taupe) 0-4 jaar. De Peutergroep (Roze) 2-4.

#### **De Babygroep (0-2 jaar)**

De babygroep (0-2 jaar), is de eerste groep die men bij binnenkomst ziet. Het is een babygroep met plaats voor maximaal 12 kinderen en 3 pm'ers per dag. De personele inzet is afhankelijk van de BKR. De groep beschikt over een aangrenzende slaapruiimte. Ieder kind heeft hier een eigen bedje. In het kader van veilig slapen kijken wij iedere 15 minuten even in de slaapkamer of iedereen nog lekker ligt te slapen. Wij gebruiken hierbij een checklist die op de groep hangt. Daarnaast staat er ten allentijden een babyfoon aan wanneer er kinderen in bed liggen. Er is een ventilatiesysteem aanwezig in de slaapruiimte en door middel van een CO2 melder wordt het CO2-gehalte in de gaten gehouden. De groepsruimte beschikt over een grote raampartij op het westen en kijkt uit op de straat. Op de groep heerst een rustige sfeer. We streven er naar om de kinderen aan niet te veel prikkels bloot te stellen, maar het verblijf op de groep daarnaast wel uitdagend genoeg te laten zijn. De ruimte beschikt over een aparte verschoonruimte die

gedeeld wordt met de verticale groep waarin zich twee toiletjes bevinden en een commode die elektrisch bedienbaar is, waardoor de medewerksters te allen tijden ergonomisch kunnen werken. Gedurende de dag zorgen we voor een rustige, warme en veilige sfeer voor de kinderen en stimuleren we hen in de ontwikkeling door hen al spelenderwijs uit te dagen hierin. Er wordt dagelijks buiten gespeeld. Op de babygroep zijn er minder hoeken, dan op de overige groepen. Omdat de kinderen daar op een andere manier aan het ontdekken zijn. Voor de jongere baby's is er een box en een grondbox. Zodra kinderen er aan toe zijn kunnen ze zo wat meer gaan ontdekken. De kinderen die al kunnen lopen of aan het oefenen zijn om te gaan lopen hebben weer andere begeleiding van de pedagogisch medewerkers nodig. Zij stimuleren de kinderen in iedere fase van hun ontwikkeling. De kinderen gaan dan bijvoorbeeld een uitstapje maken naar buiten of mogen even mee om bij een andere groep iets op te halen of te brengen. Tijdens het inrichten van de groep/hoeken wordt gebruikt gemaakt van de babychecklist. De pedagogisch medewerkers hebben hierin de leiding met ondersteuning van de pedagogisch coach.

### **De verticale groep**

Hier zitten kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar. Er is op deze groep plaats voor 15 kinderen per dag die ondersteund en begeleid worden door max. 3 pedagogisch medewerkers. De personele inzet is afhankelijk van de BKR. De ruimte is warm en gezellig van opzet en heeft een grote raampartij op het westen, grenzend aan de straat. De ruimte beschikt over een naastgelegen verschoonruimte met commode en twee toiletjes, die gedeeld worden met de babygroep. De groep is door de aangrenzende verschoonruimte met ramen rondom, verbonden met de babygroep. Door direct contact met de andere ruimtes is er meer zicht op de groepen.

Als team worden er duidelijke afspraken gemaakt, zodat er altijd directe communicatie mogelijk is, zonder van de groep af te hoeven gaan. Er is een aangrenzende slaapkamer waar de jongste kinderen slapen. Om een veilige slaapomgeving te creëren staat er ten allen tijden een babyfoon aan. Daarnaast wordt de slaapkamer om de 15 min gecontroleerd door een medewerker. Hiervoor hangt een aftekenlijst op de deur van de slaapkamer. De oudste kinderen slapen tussen de middag op stretchers in de groepsruimte of in de peutergroep. Tijdens het slapen worden de gordijnen dicht gedaan en gaat het licht uit. Er is altijd een pedagogisch medewerkster aanwezig zolang de kinderen nog wakker zijn. Tijdens dit slaapmoment krijgen de kinderen die wakker zijn een VE-activiteit aangeboden.

Op de verticale groep komen het verzorgen van de allerkleinsten samen met de gerichte activiteiten vanuit ons VE-beleid. Dagelijks krijgen de kinderen, naast het vrije spel, gerichte activiteiten aangeboden om hen zo in maximaal in hun ontwikkeling te stimuleren. De verticale groep wordt ingericht aan de hand van een VE-checklist in combinatie met de Babychecklist. Hierbij wordt rekening gehouden met de samenstelling van de groep. Alle verplichte VE-hoeken zijn aanwezig op de verticale-groep en worden ingericht van rustig naar druk. De ruimte grenst aan de binnentuin waar dagelijks buiten wordt gespeeld.

### **De peutergroep (2-4 jaar)**

Deze groep bevindt zich bij binnenkomst linksaf in de hal. Het is een groep met plaats voor 16 kinderen per dag in de leeftijd van 2-4 jaar. Op de groep zijn per dag max 2 pedagogisch medewerkers aanwezig. De personele inzet is afhankelijk van de BKR. De ruimte heeft eveneens een grote raampartij aan de straatkant op het noorden en grenst aan de achterkant aan de binnentuin, die ook via de deur te bereiken is. Het is een warme, sfeervolle groep welke wordt ingericht aan de hand van de VE-checklist. In de groep bevinden zich alle verplichte VE-hoeken. Zo kunnen de pedagogisch medewerkers spelenderwijs (door mee te spelen) de algehele ontwikkeling van de kinderen stimuleren. Het beschikt over een commode in de groep en een kleine aangrenzende ruimte met twee toiletjes en twee wasbakjes. De toiletjes en wasbakjes zijn op kindhoogte geplaatst zodat de kinderen worden gestimuleerd zelfstandig te toiletteren en handen te wassen.

Op de peutergroep staan de ontwikkelingsgerichte activiteiten via VVE en OGW centraal. Door middel van uitdagende thema's werken wij aan de verschillende ontwikkelingsgebieden van de kinderen. Ook de kinderen van deze groep slapen deels in de aangrenzende slaapruijnte en deels op stretchers in de eigen groepsruimte. Tijdens het slapen worden de rolgordijnen dicht gedaan en gaat het licht uit. Er is altijd een pedagogisch medewerkster aanwezig zolang de kinderen nog wakker zijn. Aan de kinderen die niet slapen worden VE-activiteiten aangeboden, deze wordt aangeboden in de verticale groep, er is dan 1 medewerker bij de slapende kinderen en 1 of 2 medewerker(s) (ligt aan de BKR). Zo worden de kinderen die slapen niet gestoord in hun rustmoment en krijgen de kinderen die wakker zijn de VE-activiteit aangeboden. In sommige gevallen, tijdens de schoolvakanties, wanneer er minder kinderen op de locatie zijn en het team daardoor ook wat kleiner is worden de slapende kinderen via de babyfoon en het structureel, om de 10 á 15 minuten, in de gaten gehouden, zo blijft er goed zicht op de slapende kinderen. De verzamelgroep In de ochtend verzamelen we met de groepen tot uiterlijk 8.00 uur op de peutergroep. Vanaf 7.30uur is er van iedere groep minimaal 1 pedagogisch medewerkster aanwezig en gaat iedereen naar de eigen groep.

## 1.2 DE LOCATIE BUITEN

De locatie beschikt over een binnentuin. Weg van al het verkeer, kunnen de kinderen hier heerlijk en veilig genieten van het buiten spelen. De buitenruimte is zowel voor de kinderen van het kinderdagverblijf als voor de BSO. Door middel van een tuindeur is de buitenruimte verbonden met het kleuterplein van de Mariaschool, waar we ook gebruik van kunnen maken en waar diverse uitdagende speeltoestellen aanwezig zijn. In overleg met elkaar zorgen we er voor dat de kinderen de ruimte hebben om te kunnen spelen. Wij waken er dus voor dat er te veel groepen tegelijkertijd buiten zijn. Weer of geen weer wij spelen elke dag buiten (met uitzondering van extreme weersomstandigheden). Wij vragen u om uw kind makkelijk zittende kleding aan te doen waarin zij ten alle tijden ook aan de buiten activiteiten kunnen mee doen

## 1.3 DE (STAM)GROEPEN EN MENTORSCHAP

Op de babygroep (0 tot 2 jaar) worden max. 12 kinderen met max 3 medewerkers opgevangen. Dit hangt van het aantal aanwezige kinderen. Op de Peutergroep (2 tot 4) jaar worden max. 16 kinderen opgevangen met max. 2 medewerkers. Ook dit hangt van het aantal aanwezige kinderen. Op de verticale groep (0 tot 4 jaar) worden max. 15 kinderen opgevangen met max. 3 medewerkers. Dit hangt af van het aantal aanwezige kinderen.

De kinderen hebben allemaal een eigen mentor. De mentor van uw kind is ten alle tijden uw eerste aanspreekpunt. Uw kind verblijft op de eerste plaats op zijn/haar stamgroep. Bij uitzondering zal er worden gevraagd of uw kind opgevangen mag worden op een andere groep, hier zal een tweede stamgroep-formulier voor moeten worden ingevuld.

## HOOFDSTUK 2- DAGRITME KDV

Voor de jongste kinderen op de baby- en verticale groepen geldt, naast het gezamenlijke dagprogramma, een eigen voedingsschema en dagritme. Alle andere kinderen doen mee met de groepsprocessen.

# Dagritme KDV



**Brengen kinderen naar de locatie  
(inloop tot 9:00 uur)**

**Start (VVE) dagprogramma en  
binnen-en buitenactiviteiten**

**Eetmoment**

**Binnen- en buitenactiviteiten**

**Eetmoment (warme/broodmaaltijd)**

**Slaaptijd**

**Activiteiten voor wakkerblijvers en 3+  
peuters en vrijspelen in de themahoeken**

**Eetmoment**

**VVE activiteiten**

**Binnen- en buitenactiviteiten/vrijspelen  
in de themahoeken (tot 18:30 uur)**



**KiddoZZ**  
kinderopvang



## 2.1 DAGELIJKSE ACTIVITEITEN EN THEMA'S

Naast het groepsproces wordt er op de verticale- en peutergroepen het voorschoolse programma Uk en Puk aangeboden. Het programma is opgebouwd uit in totaal elf thema's, elk met twaalf activiteiten. De activiteiten hebben een educatief en taalrijk karakter, waarbij de algemene ontwikkeling van jonge kinderen gestimuleerd wordt. Mede door de niveaudifferentiatie van de activiteiten, namelijk van 0-4 jaar, worden deze als verrijking en ter voorbereiding op de peutergroepen, ook op de babygroepen aangeboden. In het document VE-kwaliteitsbeleid leest u verder over het educatief aanbod binnen Kiddoozz. Dit document kunt u bij de teammanager opvragen.

Het VE-programma wordt van maandag tot en met vrijdag van 8:30uur tot 13:00uur en van 15:00uur tot 16:30uur aangeboden. Peuters in de leeftijd van tweeënhalft tot vier jaar met een indicatie Extra Spelen en Leren krijgen, minimaal 960uur aan de voorschoolse educatie (VE) aangeboden.

## 2.2 SPEELGOED VAN THUIS

Het is goed te begrijpen dat kinderen het speelgoed van thuis aan hun vrienden en vriendinnen willen laten zien en dat mag. Daar krijgen kinderen ruimte voor wanneer zij de locatie binnenkomen of na het eetmoment. Het blijven spelen met het van thuis meegenomen speelgoed is echter niet toegestaan. Op locatie kunnen kinderen kiezen tussen vrij spelen en het deelnemen aan allerlei activiteiten, zowel binnen als buiten, die vaak als doel hebben de sociaal-emotionele ontwikkeling van de kinderen te bevorderen. Kinderen zijn heel voorzichtig met het van thuis meegenomen speelgoed en daardoor gaan zij zich afzonderen om zelf met eigen speelgoed te gaan spelen, of zijn juist zeer selectief bij de keuze wie met zijn/haar speelgoed mag spelen. Dit brengt veel onrust en conflicten met zich mee, want wie wil nou niet ermee spelen? Om deze reden is de regel binnen Kiddoozz: speelgoed meenemen van huis om op de locatie te laten zien mag, waarna het keurig in de tas opgeborgen wordt om weer naar huis mee te nemen.

## 2.3 ACTIVITEITEN BUITEN DE BASISGROEPEN

[Samenvoegen is mogelijk gedurende thema en Lekker Fit! activiteiten. Daarnaast tijdens het vrij spelen in het begin van de ochtend of aan het eind van de dag.]

## HOOFDSTUK 3- SAMENWERKINGSVERBANDEN

Op het KDV werken wij samen met verschillende partners;

- VSMW (voorschools maatschappelijk werkster)
- Consultatiebureau
- PPO (primair passend onderwijs)
- Wijkteam
- Mariaschool
- Twinkeltje opvoed ondersteuning, van stichting van Veldhuizen



### 4.1 DE VIJF RICHTINGGEVERS VAN KIDDOOZZ

- **Liefde**  
Ieder kind verdient liefde, het is de basis van alles. Wij willen het kind het gevoel geven dat het 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.



### 4.2 PEDAGOGISCHE VISIE

Elk kind is uniek en heeft een eigenheid die voortkomt uit de aard, culturele achtergrond en opvoeding. Wij respecteren elk kind en bieden mogelijkheden om op eigen wijze en tempo spelenderwijs te ontwikkelen. Dit doen wij door de kinderen structuur en regelmaat te bieden en hen bij de dagelijkse processen, zoals, o.a. de eetmomenten, het activiteitenaanbod en de vrije spelmomenten te betrekken.

Door samen met hen te spelen, leggen wij nadruk op de sociale ontwikkeling van de kinderen, waarbij het omgaan met jezelf en met anderen een grote rol spelen. Hierdoor kunnen wij de voortgang van de ontwikkeling van de kinderen volgen en tijdens de dagelijkse overdracht met hun ouders delen. Dat doen wij niet alleen door middel van mondelinge overdracht, maar ook door gebruik te maken van beeldmateriaal dat via de ouderapp met de ouders gedeeld wordt. Wij beschouwen transparantie en goede communicatie als een middel om ouders bij de belevingswereld van hun kind te betrekken.

### 4.3 PEDAGOGISCHE DOELEN

Het pedagogisch werkplan is gebaseerd op de vier pedagogische basisdoelen die in de Wet Kinderopvang zijn omschreven (prof. J.M.A. Riksen-Walraven).

Deze doelen zijn gericht op het geven aan kinderen van:

#### 1. Emotionele veiligheid [ ]

Op KDV de Kleurdoos wordt rekening gehouden met de behoeften van de kinderen in zowel de wenperiode (eerste 3 maanden) als wanneer zij al langere tijd op de groep geplaatst zijn. Er is altijd ruimte voor expressie van de emoties hier wordt door de medewerkers sensitief responsief op gereageerd dit zorgt voor een veilige hechting tussen medewerker en kind. Daarnaast wordt er voor gezorgd dat alle kinderen zich gezien en gehoord voelen. De pedagogisch medewerkers proberen de initiatieven van alle kinderen te ontvangen en erop te reageren.

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

Ieder kind is uniek en ontwikkelt zijn/haar op eigen niveau. Door een vertrouwensband op te bouwen met uw kind, aandacht te geven en in te spelen op de specifieke behoefte zorgen wij ervoor dat uw kind de ruimte en mogelijkheid krijgt om op zijn/haar eigen tempo/niveau te ontwikkelen. Daarnaast benaderen wij de kinderen op een positieve wijze, we geven ze zelfvertrouwen, leren ze trots te zijn en door te zetten als het even niet lukt.

## **3. Gelegenheid tot het ontwikkelen van sociale competentie**

De pedagogisch medewerkers proberen dagelijks interacties van kinderen onderling te stimuleren. Dit doen zij door met kinderen in gesprek te gaan waar alle kinderen bij betrokken worden en door het uitvoeren van gezamenlijke activiteiten. Daarnaast worden kinderen gestimuleerd om elkaar te helpen, maar ook om met elkaar in gesprek te gaan.

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

Op KDV de Kleurdoos wordt aandacht besteed aan diversiteit en de etnische afkomst van de kinderen. Wij vinden het belangrijk dat alle culturen welkom zijn. Wij gaan met de kinderen in gesprek over de verschillende culturen, wat zijn de verschillen en wat zijn de overeenkomsten, wat kunnen we van elkaar leren. Op deze manier willen wij alle culturen van de samenleving verbinden zodat we elkaar accepteren en respecteren. Dat wij begrip hebben voor de normen en waarden uit een andere cultuur.

# HOOFDSTUK 5 – ALGEMENE INFORMATIE

## 5.1 WENNEN

Nadat de contractuele opvangdagen beginnen, wordt het aantal uur dat het kind aan de nieuwe situatie moet wennen, in overleg met de ouders, geleidelijk op- en afgebouwd. Het wennen vindt plaats op de eigen groep van het kind, zoveel mogelijk in aanwezigheid van de mentor van het kind en de vaste pedagogisch medewerkers van de groep. Op die manier kan het kind zich eerst veilig hechten aan de vaste pedagogisch medewerkers en de nieuwe omgeving

## 5.2 VAN BABYGROEP NAAR PEUTERGROEP

Rond de tweede verjaardag van kinderen op de babygroep worden de wenmomenten op de peutergroep met de ouders besproken. Om de overgang naar een andere groep zo soepel mogelijk te laten verlopen, mogen de "bijna" peuters een aantal uur per week op de peutergroep gaan spelen en zelfs samen met de peuters tussen de middag slapen. Deze momenten worden op de locatie, afhankelijk van het verloop van het wennen, met pedagogisch medewerkers van zowel de baby- als de peutergroep afgestemd. Voor de tweejarigen op de verticale groepen worden er geen wenmomenten naar de peutergroep ingepland, omdat zij tot de vierde verjaardag op dezelfde groep blijven.

Bovenstaande geldt niet voor de verticale groepen.

## 5.3 WENNEN OP SCHOOL

Rond de vierde verjaardag van de kinderen worden er op de toekomstige basisscholen met ouders een aantal wenmomenten afgesproken. Deze momenten kunnen met de opvangdagen van uw kind gecombineerd worden. U kunt de wenmomenten in de wenperiode met de mentor van uw kind afstemmen.

## 5.4 WENNEN OP DE BUITENSCHOOLSE OPVANG (BSO)

Vanaf de vierde verjaardag kunnen schoolgaande kinderen op de BSO ingeschreven worden. De eventuele wenmomenten kunnen worden afgesproken nadat de contractuele opvangdagen zijn vastgesteld. U kunt het wenproces op de BSO met de mentor van uw kind bespreken en indien mogelijk de opvangdagen van uw kind opbouwen.

## 5.5 BRENGEN EN HALEN VAN UW KIND

Wij vinden het belangrijk dat uw kind zich veilig voelt in een vertrouwde omgeving. Hiervoor is het van belang dat de kinderen gewend raken aan structuur en een dagritme, waardoor ruimte voor ontwikkeling ontstaat en zij tot spel en leren komen. U kunt ons daarbij helpen. Wij willen u vragen om vóór 09.00uur telefonisch aan de locatie van uw kind door te geven wanneer uw kind later dan 09:00uur naar het kindercentrum komt. Wanneer uw kind een dag of dagdeel thuisblijft, kunt u dit via de ouderapp Nanny4all aan ons doorgeven.

Zowel bij de breng- als haalmomenten, vragen wij u om samen met uw kind de groep binnen te lopen. Bij het brengen kunt u dan even met uw kind op de groep spelen of een puzzel leggen, zodat uw kind zich veilig achtergelaten voelt. Bij het ophalen van uw kind nodigen wij u uit om de groep binnen te lopen, waar u rustig een overdracht van de verloop van de dag kunt verwachten van de pedagogisch medewerker.

## 5.6 AFNAME EXTRA DAGDELEN/ RUILDAGEN

Het kan gebeuren dat u in een bepaalde week andere opvangdagen nodig hebt voor uw kind. Dit kunt u via de ouderapp Nanny4all aanvragen. Hoe deze aanvraag gerealiseerd moet worden staat in de *Handleiding gebruik OuderApp* die u op uw persoonlijke pagina in de ouderapp ontvangt. De activatielink van de OuderApp Nanny4all wordt u nadat u contract met Kiddooz afgesloten hebt, per mail toegestuurd.

## 5.7 DE 3- UURSREGELING EN VASTEGEZICHTEN PRINCIPE

### 5.7.1 DE 3-UURSREGELING

Op een 10 uur aaneengesloten opvang mag 3 uur per dag afgeweken worden van de verplichte Beroepskracht-Kindratio (BKR). De berekening van de BKR verschilt per groepsgrootte en leeftijd van de opgevangen kinderen. Het aantal pedagogisch medewerkers per groep wordt met behulp van de rekentool beroepskracht-kindratio in de kinderopvang (Rijksoverheid) vastgelegd.

[Op de peutergroep zijn er per dag 2 pm'ers ingezet en zij houden beurtelings een uur pauze tussen 13.00 en 15.00. Zowel op de babygroep als de verticale groep zijn er 3 pm'ers per dag werkzaam (bij uitzondering 2, dan dezelfde pauzetijden als de peutergroep). De pauzetijden vinden plaats tussen 12.30 en 15.00. ]

#### **Momenten waarop van de BKR afgeweken wordt:**

Ochtend: In de ochtenduren, totdat de pedagogisch medewerkers met de tussen- en late dienst binnenkomen, worden de groepen samengevoegd.

Middag: Tijdens de pauzes van de pedagogisch medewerkers worden kinderen die wakker blijven op één of meerdere groepen samengevoegd. De pedagogisch medewerkers gaan om de beurt met pauze. Een pedagogisch medewerker blijft bij de kinderen die slapen, dit kan op een groep of in de slaapkamer. De andere pedagogisch medewerker blijft bij de kinderen die wakker blijven. Per periode van drie maanden dient de groepsdynamiek tijdens het slaap- en wakker blijven moment beoordeeld te worden. Het aantal kinderen dat wakker blijven kan af- en/of toenemen. Afhankelijk daarvan

worden de groepen tijdens de afwijkmomenten opgesplitst of samengevoegd. Verder wordt er niet op alle locaties voor gekozen om de "wakker blijvers" samen te voegen. []

Namiddag: In de namiddaguren, vanaf het moment dat de meeste kinderen opgehaald zijn en de vroege diensten van de pedagogisch medewerkers eindigen, ondersteunen pedagogisch medewerkers elkaar en voegen de groepen weer samen tegen de sluiting van de locatie.

De kinderen zijn in de eerste instantie gehecht aan elkaar, de (vaste)pedagogisch medewerkers op de groep en op de locatie, maar ook aan de ruimte zelf. Wanneer kinderen vanwege de 3- uursregeling met minder of een andere pedagogisch medewerkers achterblijven, wordt het welbevinden van de kinderen door de vertrouwde omgeving gewaarborgd. Verder zijn er op de groep en locatie vaste pedagogisch medewerkers van de locatie zelf, pedagogisch medewerkers vanuit de Kiddooz Flexpool of vaste invalkrachten aanwezig. Al deze beroepskrachten zijn in bezit van de vereiste diploma's en certificaten en daarmee deskundig in het volgen, stimuleren en waarborgen van de ontwikkeling en behoeften van het jonge kind. Daarmee wordt het gevoel van veiligheid en het welbevinden van de kinderen gewaarborgd, wat leidt tot het behouden van de kwaliteit die kinderen en ouders gewend zijn. Verder zijn alle groepsruimtes in de spelhoeken ingericht en voorzien van speel- en ontwikkel materiaal waar kinderen uit mogen kiezen. De pedagogisch medewerkers weten de nodige informatie met betrekking tot de behoefte van de kinderen te vinden en passen de toenadering daarop aan.

### 5.7.2 VASTE GEZICHTENCRIERIUM

In het kader van het "vaste gezichtencriterium" is het streven maximaal drie pedagogisch medewerkers werkzaam op één groep en daarmee dagelijks minimaal één vast gezicht voor de kinderen op de groep. Wanneer een vast gezicht maximaal vier aaneengesloten weken ziek is, verlof heeft of op vakantie is, wordt ernaar gestreefd om een andere beroepskracht, bij voorbaat een pedagogisch medewerker uit de Kiddooz Flexpool, gedurende haar/zijn afwezigheid ter vervanging in te zetten. Op het moment dat alle vaste pedagogisch medewerkers van dezelfde groep wegens ziekte of een andere reden afwezig zijn, wordt ervoor gezorgd dat er een pedagogisch medewerker van dezelfde locatie, een bekend gezicht voor de kinderen, de groep overneemt. Het streven is dat er te allen tijde een vaste en anders een bekende pedagogisch medewerker op de groep aanwezig is. 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, van de Kiddooz Flexpool of vaste uitzendbureaus, in te zetten in het geval van ziekte of verlof van één van de vaste pedagogisch medewerkers. Wanneer een vast gezicht van een groep langdurig ziek is, wordt ernaar gestreefd om tijdelijk een andere pedagogisch medewerker als vast gezicht in te zetten.

#### ***Tijdelijke aanpassing wegens personeelstekort op Wet Kinderopvang (verlengd tot 1 juli 2024):***

- *Mag maximaal de helft van het totaal minimaal aantal op een regulier kindercentrum in te zetten beroepskrachten (KDV/BSO) bestaan uit beroepskrachten in opleiding of stagiairs. (Babygroepen en niet VE-locaties)*
- *Daarbij mag maximaal een derde van het aantal in te zetten beroepskrachten uit stagiaires bestaan. (Babygroepen, BSO en niet VE-locaties)*

## 5.8 VERJAARDAGEN

Wie jarig is, trakteert! Maar dat hoeft natuurlijk niet. Soms kiezen ouders ervoor om alleen thuis de verjaardag te vieren en soms ook op de KDV-locatie. Het is helemaal aan u. Vanuit het KDV wordt te allen tijde aandacht aan besteed door het jarig kind in het zonnetje te zetten en een cadeau mag dan natuurlijk ook niet ontbreken.

Indien uw kind de kinderen op de groep wil trakteren en wanneer u tips met betrekking tot de inhoud van de traktaties wenst te ontvangen, vragen wij u om dit met de pedagogisch medewerkers te bespreken. Wanneer uw kind om welke reden dan ook géén verjaardag viert, vragen wij u om dit tijdig aan de pedagogisch medewerkers door te geven. Bij een feestje hoort natuurlijk een lekkernij, maar zoals Lekker Fit zegt: Eén is genoeg en klein is oké!

## 5.9 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. Naast veel bewegen is gezond eten ook een aandachtspunt binnen Lekker Fit.

De vijf 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, (natuurlijke) thee of water met toegevoegde fruitstukjes.
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.

## 5.10 OMGAAN MET RISICO'S

Ons doel is om alle kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Maar daarnaast vinden we het ook belangrijk dat kinderen leren omgaan met kleine risico's. Opgroeien en ontwikkelen is nu eenmaal een proces van vallen en weer opstaan. Het is aan de pedagogisch medewerker om het risico in te schatten en de begeleiding hierop aan te passen. Op iedere locatie wordt er jaarlijks een risico-inventarisatie gemaakt. In een teamvergadering worden de risico's besproken en actieplannen gemaakt. Er is een Beleid Veiligheid en Gezondheid vastgesteld, waarin staat hoe wij met de risico's binnen Kiddoozz omgaan.

Alle pedagogisch medewerkers zijn in het bezit van een geldig EHBO-certificaat. Daarnaast hebben wij op iedere locatie een medewerker met het BHV-certificaat.

## HOOFDSTUK 6 – DE ONTWIKKELING VAN DE KINDEREN

In de eerste levensjaren ontwikkelt een kind zich het snelst. Het maakt verbaal en non-verbaal contact met zijn omgeving, leert zich te verplaatsen en met anderen te verbinden.

Vanaf de eerste dag op de opvang wordt de algemene ontwikkeling van uw kind gevolgd. Dat doen de pedagogisch medewerkers door op het welbevinden en het spelplezier van de kinderen te letten. De dagelijkse observaties leveren belangrijke data voor het doelgerichte activiteitenaanbod, hier te denken aan het extra aanbod van motorische activiteiten, taalstimulerende activiteiten, helpen een spel uit te breiden of het stimuleren van de sociale ontwikkeling.

Ook worden deze data gebruikt bij het invullen van een kindgebonden registratie in het kindvolgsysteem. Mede door het systeem kunnen wij samen met ouders de ontwikkeling van de kinderen volgen en stimuleren.

Twee keer per jaar wordt een registratie in het kindvolgsysteem afgesloten waarna een oudergesprek plaatsvindt. Naast deze oudergesprekken wordt de ontwikkeling van de kinderen, tijdens het dagelijkse overdracht met de ouders besproken.

## 6.1 WANNEER DE ONTWIKKELING VAN HET KIND BELEMMERD WORDT

Het dagelijks volgen van de ontwikkeling van de kinderen biedt een overzicht van de ontwikkelingsbehoeften van de kinderen. Waar bij één kind meer behoefte aan het stimuleren van de motorische ontwikkeling ontstaat, zoals zich omdraaien, tijgeren of klimmen, heeft een ander kind meer behoefte aan ondersteuning bij de spraak-taal ontwikkeling. Soms kan de ontwikkeling van één of meerdere ontwikkelingsdomeinen, zoals spraak- taal, motoriek of sociaal- emotionele trager verlopen. Dat is niet erg, omdat kinderen zich op een eigen tempo ontwikkelen en daarnaast niet op alle ontwikkelingsgebieden tegelijk. Op het moment dat een kind zichtbaar moeite heeft om uit zichzelf stappen in de ontwikkeling te zetten, is het belangrijk om dit met ouders bespreekbaar te maken. Samen met de ouders worden de te behalen doelen besproken en wordt er gekeken naar welke mogelijkheden er zijn om een kind tijdig in de ontwikkelingsvoorgang te helpen.

## 6.2 WAT ALS UW KIND ZIEK IS?

Het bezoeken van een kindercentrum vanaf de eerste levensjaren bevordert de algehele ontwikkeling van elk kind. Het aansterken van het immuunsysteem hoort daar vanzelfsprekend bij. Vooral in de eerste maanden op een kindercentrum moeten kinderen en zelfs de pedagogisch medewerkers aan veel verschillende virussen dat elk individu met zich mee draagt wennen. Daar waar zij nu immuun voor zijn geworden, kan over een tijd weer veranderen, waardoor zij weer ziek kunnen worden.

Wanneer kinderen ziek zijn, heeft dit altijd invloed op hun welbevinden. Het spelen en deelnemen aan de groepsprocessen lukt dan even niet meer. Een ziek kind heeft behoefte aan aanwezigheid van zijn ouders en aan rust, wat op een kindercentrum moeilijk te realiseren is.

Daarom wordt ouders gevraagd om een ziek kind een paar dagen niet naar de opvang te brengen en thuis uit te laten zieken.

Wat wordt verstaan onder een ziek kind? Een kind dat koorts en/of diarree heeft, futloos is, niet speelt, moeilijk eet en drinkt en uit machteloosheid veel aan het huilen is.

In het geval van een virus, waarbij het kind door middel van toedienen van medicatie behandeld is, wordt ouders gevraagd het formulier 'Toedienen medicatie' in te vullen en ervoor te tekenen.

Wanneer het om infectieziekten gaat die op het kindercentrum geconstateerd zijn, wordt door de pedagogisch medewerkers gezocht op de KIDDI (een app) naar de richtlijnen en met ouders van het desbetreffende kindercentrum gedeeld.

## 6.3 MELDCODE

Binnen de kinderopvang hanteren wij de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling. Dit betekent dat wij verplicht zijn te signaleren op het moment dat er een vermoeden bestaat van huiselijk geweld of kindermishandeling, zowel mentaal als fysiek. De 5 stappen uit de Meldcode worden in dat geval door ons gevolgd. Hoe wij daarmee omgaan is opgenomen in het Zorgprotocol (beschikbaar op locatie).

### 6.3.1 VERTROUWENSINSPECTEUR

De Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap heeft het onderwijs en de kinderopvang *Vertrouwensinspecteurs* toegekend.

- Een *Vertrouwensinspecteur* biedt een luisterend oor en geeft een advies.
- De *Vertrouwensinspecteur* lost dus niets op en maakt géén melding bij externe instanties.

### **Wanneer een vertrouwensinspecteur benaderen?**

*Bij vermoeden van één of meerdere van de onderstaande geweld gerelateerde signalen, vragen wij u eerst met de locatie teammanager contact op te nemen.*

De kinderopvanghouders, medewerkers en ouders kunnen de *Vertrouwensinspecteur* benaderen bij vermoeden van:

- mogelijk psychisch of fysiek geweld bij een opgevangen kind
- mogelijke seksuele intimidatie en seksueel misbruik bij een opgevangen kind

Heeft u behoefte om uw vermoeden met een externe persoon te bespreken? Dan kunt u de vertrouwensinspecteur benaderen.

### **Hoe is de vertrouwensinspecteur te bereiken?**

Op alle werkdagen van 08:00 uur tot 17:00uur onder telefoonnummer: 0900 111 3 111

Voor algehele informatie over de rol van de *Vertrouwensinspecteur* verwijzen wij jullie naar het schema *Vertrouwensinspecteurs* voor kinderopvang.

Daarnaast is de Meldcode Kinderopvang die bij vermoeden van kindermishandeling van mentale, fysieke of seksuele aard toegepast wordt, nog steeds van kracht en dient te allen tijde door pedagogisch professionals gevolgd te worden.

## **HOOFDSTUK 7 - OUDERS**

### **7.1 OUDERCONTACTEN**

Kiddooz hecht veel waarde aan samenwerking met ouders en betreft hen zoveel mogelijk bij de belevingswereld van hun kinderen. Het begint met een Welkomstgesprek tussen de ouders en de mentor, waarbij de focus ligt op de ontwikkeling van het kind en de behoeften van het kind en de ouder. Daarna zijn de oudercontacten tijdens de breng- en haalmomenten van belang, zowel voor de pedagogisch medewerkers als voor het kind. Een goede overdracht verbindt de opvang met de thuissituatie, waardoor er een doorgaande lijn gecreëerd wordt in de benadering van het kind. Hierdoor voelt het kind zich erkend en veilig.

Naast dagelijkse contactmomenten is het ook mogelijk om een oudergesprek aan te vragen. Wanneer ouders meer willen weten over het welbevinden van hun kind op het kinderdagverblijf of de ontwikkelingsvoortgang van hun kind wensen te bespreken, bestaat er mogelijkheid om een afspraak te maken met de mentor van hun kind en anders met de pedagogisch medewerkers van de groep. Ook wanneer er thuis een situatie voorgevallen is wat invloed op het gedrag van het kind kan hebben, kan door middel van een gesprek met mentor toegelicht worden.

### **7.2 NIEUWSBRIEVEN, BERICHTEN EN FOTO'S**

Regelmatig wordt er een organisatie- of locatie gebonden nieuwsbrief met ouders gedeeld, waarin wettelijke wijzigingen, nieuwe ontwikkelingen en weetjes erin komen te staan. Tevens worden er berichten, foto's van hun kinderen en documenten via Ouderapp Nanny4all beschikbaar gesteld aan ouders. Op deze manier blijven ouders op de hoogte

van de ontwikkelingen en dagelijkse activiteiten op het kinderdagverblijf-locatie van hun kind.

De foto's worden zonder tekst/toelichting met ouders gedeeld. Ouders wordt gevraagd om thuis met hun kind in dialoog te gaan en te vragen naar wat er op de foto's uitgebeeld wordt. De kinderen kunnen dit het beste vertellen, het gaat immers om de beleving van de kinderen en niet over wat de pedagogisch medewerkers hen hebben aangeboden.

### 7.3 OUDERCOMMISSIE

De oudercommissie (OC) heeft een adviserende rol en is spreekbuis voor alle ouders van het kindercentrum. Daarnaast kunnen ouders meehelpen met het organiseren van activiteiten op de opvanglocatie van hun kind, zoals: een zomerfeest, Sinterklaasfeest, Kerstfeest en overige activiteiten. Wanneer u interesse hierin heeft, kunt u om het beeld van te krijgen een Oudercommissie vergadering bijwonen. Wanneer u meer informatie wenst te ontvangen of OC-lid wilt worden, meldt u zich dan even bij de teammanager van de opvanglocatie van uw kind.

### 7.4 SOCIAL MEDIA – VOLG ONS!

Kiddooz is ook actief op [Facebook](#), [Instagram](#) en [YouTube](#). We delen daar allerlei leuke foto's, filmpjes, weetjes, tips en inspiratie. Like en follow!

Vanzelfsprekend worden alleen foto's van kinderen geplaatst van wie de ouders hiervoor schriftelijk toestemming hebben gegeven.

## HOOFDSTUK 8 - TEAM EN STAGIAIRES

### 8.1 DE PEDAGOGISCH MEDEWERKERS

Onze pedagogisch medewerkers zijn verantwoordelijk voor het dagelijkse reilen en zeilen op de groep en beschikken allemaal minimaal over een SPW-3 diploma. Iedere medewerker is in het bezit van een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag).

#### ***Tijdelijke aanpassing wegens personeelstekort op Wet Kinderopvang (verlengd tot 1 juli 2024):***

- *Mag maximaal de helft van het totaal aantal minimaal op een regulier kindercentrum in te zetten beroepskrachten (KDV/BSO) bestaan uit beroepskrachten in opleiding of stagiairs (babygroepen, BSO en niet VE-locaties).*
- *Daarbij mag maximaal een derde van het aantal in te zetten beroepskrachten uit stagiaires bestaan (babygroepen, BSO en niet VE-locaties).*

#### 8.1.1 FLEXPPOOL

Kiddooz heeft een intern Flexteam, met vaste invalkrachten. Dit zijn pedagogisch medewerkers die bij Kiddooz in dienst zijn en die tijdens vakantiedagen en/of ziekte van het personeel opgeroepen kunnen worden om in te kunnen vallen. Door inzet van onze Flexteam pedagogisch medewerkers is het meestal mogelijk een bekend gezicht op de groepen te laten invallen (Protocol: Werkwijze Flexpool).

### 8.2 PEDAGOGISCH COACH

Vanuit de Wet IKK is vastgesteld dat iedere medewerker recht heeft op coaching. Binnen Kiddooz hebben we een aantal pedagogisch coaches aangesteld, die allemaal verbonden zijn aan een cluster.



### 8.3 PEDAGOGISCH MEDEWERKERS I.O.

Binnen Kiddoozz hechten wij veel waarde aan het opleiden van stagiaires.

Beroepsbegeleidende Leerweg (BBL): BBL'ers worden in de loop van hun opleiding, in overleg met de studiebegeleider, steeds meer uren per week formatief als pedagogisch medewerker op de groep ingezet. De opbouw hangt van de voortgang van de opleiding af.

Beroepsopleidende Leerweg (BOL): 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. 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. Hier wordt de teammanager om goedkeuring gevraagd.

### 8.4 VRIJWILLIGERS

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 (Document: Vrijwilligersbeleid).

### 8.5 ACHTERWACHT

Indien zich een calamiteit voordoet is er altijd iemand oproepbaar die binnen 10 minuten ter plaatste kan zijn, om de pedagogisch medewerker te steunen en toezicht te houden op de kinderen.

### 8.6 BEDRIJFSKLEDING

Alle pedagogisch medewerkers dragen een zwarte, witte of grijze polo en blauwe T-Shirts met een Kiddoozz logo op de rug en op de borst. Ook zijn er vesten beschikbaar voor de medewerkers met logo van Kiddoozz. Bij de kinderen uit school halen, dragen de pedagogisch medewerkers een Kiddoozz hesje of vest. De stagiaires dragen een button op de borst met daarop het Kiddoozz Logo. Bij uitstapjes en buitenspelen dragen de kinderen een Kiddoozz-hesje.

## HOOFDSTUK 9 - KLACHTENPROCEDURE

### 9.1 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 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 vindt u 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](http://www.kiddoozz.nl) te downloaden. Tevens treft u een digitaal invulformulier klachten aan op onze website.

## 9.2 EXTERNE KLACHTENPROCEDURE/GESCHILLENCOMMISSIE

Kiddooz is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De externe klachtenprocedure is ook te vinden via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) Voor meer informatie kunt u ook terecht op onze website.

## HOOFDSTUK 10 - PRAKTISCHE INFORMATIE LOCATIE

### **Adresgegevens locatie**

Mathenesserdijk 125-131  
Telefoonnummer: 010-7601600  
Email locatie: [teamkdvkleurdoos@kiddooz.nl](mailto:teamkdvkleurdoos@kiddooz.nl)  
LRK locatie: 629628129

### **Contactpersonen locatie**

Teammanager: Laura van Toledo  
Telefoonnummer: 0619941338  
Email: [laura.vantoledo@kiddooz.nl](mailto:laura.vantoledo@kiddooz.nl)

Teamcoördinator: Shelley de Jager  
Telefoonnummer: 0619957196  
Email: [shelley.dejager@kiddooz.nl](mailto:shelley.dejager@kiddooz.nl)

### **Kantoor Rotterdam**

Sliedrechtstraat 62-66  
3086 JN Rotterdam  
Tel. 010-2041820  
Email: [info@Kiddooz.nl](mailto:info@Kiddooz.nl)  
Website: [www.kiddooz.nl](http://www.kiddooz.nl)