



Pedagogisch Werkplan
BSO De Bevertuin



INHOUD

Voorwoord	4
Locatiegebonden informatie	4
Hoofdstuk 1 – De locatie	4
1.1 De locatie binnen	4
1.2 De locatie buiten	5
1.3 De (BASIS)groepen en mentorschap.....	6
Hoofdstuk 3 – Dagritme BSO	7
3.1 Dagprogramma.....	7
Dagelijkse activiteiten en thema's	7
Speelgoed van thuis	7
Gebruik van mobiele telefoons.....	8
3.2 Vakantieactiviteiten	8
3.3 Activiteiten buiten de basisgroepen	8
Hoofdstuk 4- Samenwerkingsverbanden	8
Hoofdstuk 5 - Pedagogisch Klimaat	9
5.1 De vijf richtinggevers van Kiddoozz	9
5.2 Pedagogische visie	9
5.3 Pedagogische doelen	10
Hoofdstuk 6 – Algemene informatie	10
6.1 Wennen	10
6.2 Brengen en halen van uw kind	11
6.2.1 Route naar school.....	11
6.2.2 Zelfstandigheidscontract.....	12
6.2.3 Ophalen door minderjarige	12
6.3 Vervoer.....	12
6.4 Afname extra dagdelen/ ruildagen	12
6.5 De 3 uursregeling.....	12
6.5.1 Beroeps Kracht Kind Ratio (BKR)	13

6.6 Verjaardagen	14
6.7 Omgaan met risico's	14
Hoofdstuk 7 – De ontwikkeling van de kinderen	14
7.1 Wanneer de ontwikkeling van het kind belemmerd wordt	14
7.2 Wat als een kind ziek is?	15
7.3 Meldcode.....	15
7.3.1 Vertrouwensinspecteur	15
Hoofdstuk 8 - Ouders.....	16
8.1 Oudercontacten	16
8.2 Nieuwsbrieven, berichten en foto's	16
8.3 Oudercommissie	16
8.4 Social media – volg ons!	17
Hoofdstuk 9 - Team en stagiaires	17
9.1 De pedagogisch medewerkers.....	17
9.1.1 Flexpool	17
9.2 Pedagogisch coach	17
9.3 Pedagogisch medewerkers i.o.	17
Beroepsbegeleidende Leerweg (BBL):.....	17
Beroepsopleidende Leerweg (BOL):	17
Andersgekwalficeerde beroepskracht:	18
9.4 Vrijwilligers	18
9.5 Achterwacht	18
9.6 Bedrijfskleding	18
Hoofdstuk 10 – Klachten	18
10.1 Interne klachtenprocedure.....	18
10.2 Externe klachtenprocedure/geschillencommissie.....	19
Hoofdstuk 11 - Praktische informatie locatie	19

VOORWOORD

Wij heten u van harte welkom op de buitenschoolse opvang (BSO) locatie De Bevertuin

Voor u ligt Pedagogisch Werkplan, waarin u de praktische locatiegebonden 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 locatiegebonden wijzigingen of herziening vanuit de Wet Kinderopvang aangepast wordt.

Het pedagogisch werkplan is beschikbaar via de locatiepagina op onze website: 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 BSO De Bevertuin

Missie Kiddoozz 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 Kiddoozz van betekenis voor de ander.
Wij geloven in de kracht van kinderen als de basis voor de toekomst.
Kinderen zijn de toekomst.

LOCATIEGEBONDEN INFORMATIE

De BSO vindt u aangrenzend aan een winkelcentrum in de wijk Beverwaard. De BSO is daar sinds januari 2020 gevestigd. Het nieuwe pand heeft aantal voordelen met zich meegebracht namelijk: verbetering van bereikbaarheid, vindbaarheid en zichtbaarheid in de wijk. De ingang van de BSO bevindt zich in het winkelcentrum. Het is een multiculturele wijk waar veel kinderen wonen. In de buurt zijn meerdere basisscholen, peuterspeelzalen, een wijkcentrum en een kinderdagverblijf van Kiddoozz bevindt zich eveneens in het desbetreffende pand. Sinds mei 2015 is Kiddoozz Kinderopvang op twee van haar locaties, waaronder deze locatie in Beverwaard, de samenwerking aangegaan met de Van Veldhuizen Stichting, Dikkertje Dap. De Van Veldhuizen Stichting huurt, in ons pand een lokaal en biedt kinderopvang aan kinderen die extra begeleiding nodig hebben. Met deze samenwerking heeft Kiddoozz Kinderopvang meer kennis en ervaring in huis. Zo kunnen we samenwerken om kennis met elkaar te delen over opvoeding, pedagogische aanpak en begeleiding van ouders. De openingstijden van Dikkertje Dap zijn als volgt: van maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 18:00 uur.

HOOFDSTUK 1 – DE LOCATIE

1.1 DE LOCATIE BINNEN

De BSO heeft een afzonderlijke ingang, gescheiden van het kinderdagverblijf en de Van Veldhuizenstichting. De ingang van de BSO bevindt zich aan het plein van het winkelcentrum. In het gebouw waar de BSO gebruik van maakt, zijn vier basisgroepen gevestigd en een ruime hal. In de hal hangen kapstokken waar de kinderen hun jas en tas kunnen opbergen.

De ruime hal beschikt over een leeshoek met zitelementen en een lage kast waarop een tv staat. In de kast zijn op de planken diverse voorleesboeken opgeborgen. Daarnaast staat er een grote tafel met stoelen en een lage tafel met stoeltjes, afgestemd op jongere kinderen. Na schooltijd kunnen kinderen van 7 jaar en ouder in de hal hun maaltijd nuttigen en hierna ook verblijven om hun tijd op de BSO door te brengen.

Elke groepsruimte heeft tafels, elk met een eigen kleur en een vaste mentor. De tafels worden gebruikt voor eetmomenten en diverse activiteiten. Door middel van meubilair zijn er in de groepsruimten verschillende hoeken gecreëerd:

Huishoek: Hier staat een keukentje waar de kinderen voor elkaar en voor poppen kunnen koken. Voor de poppen is er een kinderstoel en een bedje. Daarnaast is er een verkleedkist met diverse soorten kleding.

Puzzel- en spelletjeshoek: In deze hoek vinden de kinderen verschillende puzzels en spelletjes waarmee zij hun cognitieve vaardigheden en fijne motoriek kunnen ontwikkelen. Er zijn ook spelletjes die helpen bij rekenen.

Lees- en tv-hoek: Deze hoek wordt afgescheiden door twee banken. Kinderen kunnen zich hier even terugtrekken en ontspannen. Er staat een boekenkast met boeken voor verschillende leeftijden. Ook is er een tv met een aangesloten PlayStation, Wii-spelcomputer en dvd-speler.??? **Klopt dat? Wanneer mogen kinderen op wii en dvd kijken?**

Auto- en treinhoek: Hier kunnen kinderen op een kleed spelen met verschillende soorten auto's, of met een houten treinset een baan bouwen.

Bouwhoek: In deze hoek staan bakken met uiteenlopend constructiemateriaal, zoals K'nex, Lego, Kapla, dominostenen en houten blokken.

Knutselhoek: Aan de achterste tafel staan kasten met knutselmateriaal. Hier kunnen kinderen hun creativiteit volledig benutten.

1.2 DE LOCATIE BUITEN

De kinderen van BSO De Bevertuin spelen op het schoolplein. Dit plein is bereikbaar via één rechte weg. De regel is dat de kinderen de pedagogisch medewerkers altijd kunnen zien, en andersom. Daarnaast gaan we regelmatig naar het parkje om de hoek van de locatie. Het park bestaat uit twee gedeelten: een veld en een speeltuin. Deze gedeelten worden van elkaar gescheiden door een sloot. **Ik neem aan dat de pm'er meeloopt en daar ook blijft?**

Wij verzoeken u vriendelijk om bij de kledingkeuze rekening te houden met de buitenactiviteiten, zodat uw kind zonder zorgen kan meedoen.

1.3 DE (BASIS)GROEPEN EN MENTORSCHAP

BSO de Bevertuin werkt met vier basisgroepen:

Flamingo's groep 1: in deze groepsruimte kunnen dagelijks maximaal 20 kinderen in de leeftijd van 4 tot 7 jaar worden opgevangen.

Flamigo's groep 2: in deze groepsruimte kunnen dagelijks maximaal 10 kinderen in de leeftijd van 4 tot 7 jaar worden opgevangen

Panda's: in deze groepsruimte kunnen dagelijks maximaal 20 kinderen in de leeftijd van 4 tot 7 jaar worden opgevangen.

Tijgers: in deze groepsruimte kunnen dagelijks maximaal 20 kinderen in de leeftijd 7+ worden opgevangen.

De hal: in deze ruimte kunnen dagelijks maximaal zeven kinderen in de leeftijd van 7+ worden opgevangen.



3.1 DAGPROGRAMMA

DAGELIJKSE ACTIVITEITEN EN THEMA'S

Tijdens de schoolweken wordt er op alle Kiddoozz BSO-locaties met thema's gewerkt. Eén thema duurt acht weken.

Per week worden er minimaal drie verschillende activiteiten aangeboden. De thema's worden door de BSO- coördinatoren vastgesteld en de themagerelateerde activiteiten bedenken de kinderen, in het kader van kindparticipatie, zelf.

Naast de geplande activiteiten kunnen kinderen voor een bewegings- of creatieve (knutsel) activiteit kiezen, maar zich even op een rustig plekje terugtrekken of een boekje lezen mag natuurlijk ook.

De activiteitenplanning wordt structureel via de ouderapp met u gedeeld.

Het verloop van een dag op de BSO wordt mede bepaald door de sfeer die invloed heeft op het welbevinden van de kinderen. De sfeer wordt in dit geval bepaald door de regelmaat, welke aan de hand van een aantal regels gewaarborgd wordt. De kinderen krijgen de verantwoordelijkheid en ruimte om hun eigen regels te bedenken en na te leven (kindparticipatie).

SPEELGOED VAN THUIS

Het is goed te begrijpen dat kinderen het speelgoed van thuis aan hun vrienden en vriendinnen op de BSO willen laten zien en dat mag. Daar krijgen kinderen ruimte voor wanneer zij de BSO binnenkomen of na het eetmoment. Het blijven spelen met het van thuis meegenomen speelgoed is echter niet toegestaan. Op de BSO-locatie kunnen kinderen kiezen tussen vrijetijdsbesteding en het deelnemen aan allerlei activiteiten, zowel binnen als buiten, die vaak als doel hebben de sociaal-emotionele ontwikkeling van de kinderen te bevorderen. Bij het plannen van deze activiteiten geven kinderen aan

welke behoeften zij daarbij nodig hebben, waarna er op de locatie voor gezorgd wordt dat er voldoende speelmateriaal aanwezig is. 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 BSO te laten zien mag, waarna het keurig in de tas opgeborgen wordt om weer naar huis mee te nemen.

GEBRUIK VAN MOBIELE TELEFOONS

Binnen Kiddoozz begrijpen wij dat het gebruik van mobiele telefoons al op de basisschoolleeftijd voorkomt en dat dit in het digitale tijdperk waarin wij leven niet meer weg te denken is. Er zijn tal van redenen waarom kinderen mobiele telefoons in hun bezit hebben en dat respecteren wij. Op de BSO- locatie wordt het gebruikmaken van de mobiele telefoons echter niet toegestaan. Kiddoozz is zich echter ervan bewust dat de digitale spellen steeds populairder en aantrekkelijker worden voor de kinderen op de BSO en wil de kinderen daarom structureel, maar met mate, gebruik laten maken van de spellen, die op elke iPad geïnstalleerd zijn. Ook hier geldt de regel dat de mobiele telefoons, nadat kinderen op de BSO-locatie aangekomen zijn, bij de pm'er afgegeven of in eigen tas opgeborgen dienen te worden. Wanneer de mobiele telefoons in eigen tas opgeborgen worden, draagt Kiddoozz geen verantwoordelijkheid voor eventuele diefstal van het toestel of aangebrachte schade.

3.2 VAKANTIEACTIVITEITEN

Tijdens de schoolvakanties wordt er niet volgens de jaarplanning themagebonden activiteiten gewerkt, wel met een vakantieprogramma. Er wordt samen met kinderen een vakantieprogramma met daarin activiteiten voor binnen en buiten en uitstapjes vastgesteld. Het vakantieprogramma wordt uiterlijk twee weken voor aanvang van de vakantie via de ouderapp met ouders gedeeld. Bij uitstapjes in de vakantieperiode wordt vaak gebruikgemaakt van het openbaar vervoer of Kiddoozz eigen bussen. Kiddoozz zorgt voor een geldig vervoersbewijs voor elk kind.

3.3 ACTIVITEITEN BUITEN DE BASISGROEPEN

Na het tafelmoment kunnen de kinderen een keuze maken waar en waarmee ze willen spelen. Ze hebben de keuze om in alle ruimtes aan activiteiten deel te nemen zoals knutselen, bouwen, gezelschapsspelletjes, even lekker loungen of aan hun huiswerk te werken, een sport en spel activiteit buiten.

HOOFDSTUK 4- SAMENWERKINGSVERBANDEN

Sinds mei 2015 is Kiddoozz Kinderopvang op twee van haar locaties, waaronder deze locatie in Beverwaard, de samenwerking aangegaan met de Van Veldhuizen Stichting, Dikkertje Dap. De Van Veldhuizen Stichting huurt, in ons pand een lokaal en biedt kinderopvang aan kinderen die extra begeleiding nodig hebben. Met deze samenwerking heeft Kiddoozz Kinderopvang meer kennis en ervaring in huis. Zo kunnen we samenwerken om kennis met elkaar te delen over opvoeding, pedagogische aanpak en begeleiding van ouders. De locatie heeft met twee verzorgingstehuizen in Beverwaard een samenwerkingsverband, te weten de Ijselburgh en de Wetering. Zowel Kiddoozz als de twee verzorgingstehuizen vinden het belangrijk dat de ouderen en kinderen met elkaar in contact komen. Er is een goede samenwerking met de volgende basisscholen uit de wijk: De Barkentijn, R.K. de Regenboog en P.C. De Parel.

De samenwerking houdt in dat we één keer per week op woensdag met de kinderen naar een van de verzorgingstehuizen in de buurt gaan. Er worden dan verschillende

activiteiten georganiseerd tussen jong en oud in samenwerking met de tehuizen. Er kan bijvoorbeeld in de tuin worden gewerkt, spelletjes worden gedaan of een van de bewoners leest een boekje voor. Het zijn diverse activiteiten. Deze samenwerking zijn we aangegaan vanwege het welzijn van de ouderen. Zij zijn vaak eenzaam en genieten van de aanwezigheid en de activiteiten met de kinderen. Voor de kinderen is de samenwerking belangrijk om hen bewust te maken van het belang van aandacht voor ouderen en kwetsbare personen.

Kiddoozz is niet alleen maar een kinderopvang; wij hechten ook veel waarde aan het maatschappelijke effect dat we kunnen hebben in de wijk, op onze ouders en op de kinderen. Bovendien genieten de kinderen van de activiteiten met de ouderen. Het is een samenwerking waar beide partijen van profiteren en waar vaak hele mooie momenten uit voortkomen.

HOOFDSTUK 5 - PEDAGOGISCH KLIMAAT

5.1 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.



5.2 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.

5.3 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 BSO de Bevertuin wordt rekening gehouden met de behoeften van de kinderen in zowel de wenperiode als tijdens de aanwezigheid op de groep. De kinderen worden waar nodig gesteund en getroost. Daarnaast wordt er opgelet dat alle kinderen zich gezien voelen. De pedagogisch medewerkers proberen de initiatieven van alle kinderen te ontvangen en erop te reageren. Ook het betrekken van de kinderen bij het herinrichten van de groep of het maken van de themaplanning, behoort tot het bieden van emotionele veiligheid |

2. Gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke competentie

Wij moedigen de kinderen aan zoveel mogelijk zelf te doen. We sluiten hierbij aan op het ontwikkelingsniveau van de kinderen. Het zorgt ervoor dat de kinderen een positief zelfbeeld ontwikkelen en in staat zijn om tot op zekere hoogte voor zichzelf te zorgen. Kinderen leren zich verantwoordelijk te voelen voor een taak en hebben hier plezier in. De kinderen vragen dan ook regelmatig of ze de pedagogisch medewerkers kunnen helpen. Wij kijken hierbij altijd naar de behoeften van het kind en overvragen de kinderen niet |

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. Kinderen leren spelenderwijs om met elkaar om te gaan, te communiceren en hun plek te vinden in de groep. Denk hierbij bijvoorbeeld aan op de beurt wachtten in de groep en naar elkaar luisteren. Deze vaardigheden leren kinderen tijdens het spelen met elkaar. De pedagogisch medewerker heeft hierin een begeleidende rol. Ook op deze jonge leeftijd besteden we aandacht aan conflicthantering. Dit begint met het zich kunnen inleven in elkaar. Hoe zou een kind het vinden als er iets van hem afgepakt wordt of hoe voelt het kind zich als zij niet mag meespelen? De pedagogisch medewerker speelt hierin een actieve rol door met het kind in gesprek te gaan en het kind zelf na te laten denken over een oplossing. Dit alles draagt bij aan een positief zelfbeeld en inlevingsvermogen. Ieder kind is uniek en vraagt om een andere benadering, hier speelt de pedagogisch medewerker dan ook altijd op in.

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

Op BSO de Bevertuin wordt aandacht besteed aan diversiteit en de etnische afkomst van de kinderen die deze locatie bezoeken. Dit is bijvoorbeeld terug te zien door aandacht te schenken aan verschillende vieringen, zoals Ramadan, Suikerfeest e.a.

HOOFDSTUK 6 – ALGEMENE INFORMATIE

6.1 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.

6.2 BRENGEN EN HALEN VAN UW KIND

Vanaf de eerste dag op de BSO-locatie zijn de pedagogisch medewerkers verantwoordelijk voor het brengen en ophalen van uw kind naar school, indien uw kind van de gebruikmaakt van de voorschoolse opvang.

De kleuters worden tot aan het klaslokaal gebracht en kinderen vanaf groep 3 mogen vanuit de ingang van het schoolgebouw zelf naar eigen klas toe lopen. Bij het ophalen van de kinderen worden de kleuters uit hun klaslokaal opgehaald en de kinderen vanaf groep 3 verzamelen zich op een afgesproken plek buiten op het schoolplein. Hiermee wordt de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van de kinderen gestimuleerd.

Soms worden er een aantal weken in het schooljaar buitenschoolse activiteiten aangeboden, genoemd Bredeschool activiteiten. Deze activiteiten vinden na schooltijd en binnen de buitenschoolse opvangtijd plaats. In overleg met de ouders kunnen de kinderen, die op desbetreffende dagen de BSO-locatie bezoeken, naar deze Bredeschool activiteiten gebracht en weer opgehaald worden.

6.2.1 ROUTE NAAR SCHOOL

Er wordt een vaste route gebruikt naar zowel de school als een schoolplein buiten de BSO-locatie. Deze route wordt vooraf met de kinderen besproken, en ook de ouders worden hiervan op de hoogte gesteld.

Alle kinderen en de pedagogisch medewerkers dragen een Kiddoozz hesje. De kinderen van 4-7 jaar lopen twee-aan-twee in een rij, waarbij één pedagogisch medewerker loopt voorop en één pedagogisch medewerker of stagiaire loopt achteraan de rij.

De oudere kinderen (8-12 jaar) zijn zelfstandiger. Hier loopt één pedagogisch medewerker achter in de rij en stuurt de groep kinderen door aanwijzingen te geven. Zij kunnen vaak zelf tot aan de stoeprand lopen, waar zij op de rest van de kinderen en de pedagogisch medewerker staan te wachten.

Bij het oversteken regelen de pedagogisch medewerker(s) en/of stagiaire het verkeer. De groep steekt altijd rustig en in één keer over.

Het aantal pedagogisch medewerkers wordt bepaald door de BKR (beroepskracht-kindratio). Indien er op de BSO (buitenschoolse opvang) één pedagogisch medewerker nodig is voor het aantal kinderen, dient deze medewerker met de jongste kinderen en kinderen die hulp nodig hebben achteraan in de rij te lopen. Voorop lopen de kinderen die zelfstandig in een rij kunnen lopen en naar de aanwijzingen van de pedagogisch medewerker luisteren.

Bij aankomst op school of de speelplaats, worden er afspraken met betrekking tot het gebruik van eventuele toestellen met de kinderen doorgenomen.

Bij aankomst op een speelplaats, wordt er op mogelijke gebreken en vervuilingen gecontroleerd.

Na afloop lopen kinderen op dezelfde wijze weer terug naar de locatie.

Bij alle activiteiten die buiten het opvang-gebouw plaatsvinden zoals; het spelen op het schoolplein, in de speeltuin of in het park, wordt uit voorzorg het protocol "Vermissing kind" met de pedagogisch medewerkers besproken.

Bij uitstapjes wordt het protocol "Uitstapjes" toegepast.

6.2.2 ZELFSTANDIGHEIDSCONTRACT

Naar mate de kinderen ouder worden, neemt de behoefte aan zelfstandigheid toe. Ongeveer rond de tiende verjaardag kan een gesprek met kinderen en ouders, met betrekking tot het afsluiten van het zelfstandigheidscontract plaatsvinden. Tijdens dit gesprek worden er een aantal afspraken omtrent het zelfstandig lopen van de BSO naar school en van school naar de BSO besproken en indien van toepassing het zelfstandig lopen naar de Bredeschool activiteiten en weer terug naar de BSO-locatie. Zodra het zover is, zal mentor van uw kind u hierover informeren. Ook ouders kunnen deze behoefte bij de pedagogisch medewerkers of de mentor van het kind aangeven. Het belangrijkste is dat een kind zich gezien en gehoord voelt en in zijn ontwikkeling gestimuleerd wordt.

6.2.3 OPHALEN DOOR MINDERJARIGE

Indien ouders het wenselijk vinden dat hun kind(eren) worden opgehaald door een minderjarige, dient dit besproken te worden met de pedagogisch medewerkers. De ouders/verzorgers wordt verzocht hiervoor een toestemmingsformulier in te vullen. De acceptabele minimumleeftijdsgrens is 14 jaar. Daarbij wordt een identificatiebewijs gevraagd, waarvan een kopie wordt toegevoegd aan het Welkomstformulier.

De verantwoordelijkheid buiten de opvanglocatie ligt volledig bij de verzorger.

6.3 VERVOER

De kinderen op de BSO worden lopend van en naar school gehaald/gebracht. Het komt ook voor dat medewerkers van het KDV de kinderen halen of brengen. Dit is bij voorkeur telkens dezelfde medewerker zodat het voorspelbaar is voor de kinderen. Wij hebben protocollen m.b.t. vervoer, het ophalen van de kinderen en een uitstapjesprotocol. In de protocollen staan alle (veiligheids)regels die wij hanteren tijdens het vervoer. Daarnaast hanteren wij alleen vooraf opgestelde veilige routes. In het welkomstformulier, dat u invult voordat de opvang start, geeft u toestemming voor uitstapjes en de vervoersmiddelen die wij gebruiken.

6.4 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.

6.5 DE 3 UURSREGELING

Op de BSO mag maximaal een half uur per dag van de BKR afgeweken worden. Afwijken mag alleen tijdens voor- en na schooltijd en op vrije middagen. In de vakantie en op vrije dagen geldt de drie-uursregeling zoals in de dagopvang, mits op de BSO minimaal 10 uur aaneengesloten opvang wordt geboden. *

In de schoolweken:

- Maandag, dinsdag, woensdag en donderdag en vrijdag tussen 17:30-18:00 uur kan er afgeweken worden van het BKR.

- Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag wordt er tussen 7:00-8:30 uur, 14:30-17:30 uur en 18:00-18:30 uur niet afgeweken van het BKR.
- Woensdag wordt er tussen 7:00-8:30 uur, 12:00-17:30 uur en 18:00-18:30 uur niet afgeweken van het BKR.

In de vakantieperiode en op studiedagen:

- Er kan worden afgeweken tussen 8:00-8:30 uur, 13:00-15:00 uur en 17:30-18:00 uur.
- Wanneer er uitstapjes gemaakt worden zal er niet afgeweken worden van de kind-leidsterratio tussen 13:00-15:00u.

* De kinderopvang moet minimaal 10 uur aaneengesloten open zijn. Tijdens het (maximaal 3 uur per dag) afwijken van de BKR moet minimaal de helft van het aantal voor de BKR-verplichte medewerkers ingezet worden op de groep. De 3 uur mogen over de hele dag verspreid worden.

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 Kiddoozz 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.

6.5.1 BEROEPS KRACHT KIND RATIO (BKR)

Met ingang van 1 juli 2024 wordt de beroepskracht-kindratio (BKR) op alle buitenschoolse opvang (BSO) locaties berekend op het niveau van het kindercentrum in plaats van op groepsniveau. Dit geeft meer flexibiliteit bij het indelen van groepen op basis van de behoeften en ontwikkeling van kinderen, waarbij een groep maximaal 30 kinderen mag tellen.

Kiddoozz herstructureert de groepsruimtes naar leeftijdsgebonden behoeften en biedt een gedifferentieerd aanbod voor kinderen van vier tot dertien jaar. Kinderen kiezen na het gezamenlijke tafelmoment zelf hun activiteiten. Jongere kinderen (vier tot zeven jaar) doen dit onder begeleiding, terwijl oudere kinderen (acht tot dertien jaar) meer zelfstandig spelen. Voor kinderen die zelfstandig willen spelen met oudere groepen is schriftelijke toestemming van ouders nodig.

Deze aanpak stimuleert zelfredzaamheid en zelfstandigheid, wat bijdraagt aan de ontwikkelingsbehoeften van de kinderen. Pedagogisch medewerkers maken goede afspraken met de kinderen en zijn in de nabije omgeving aanwezig. Toezicht blijft verplicht bij kookactiviteiten en het werken met gereedschap.

6.6 VERJAARDAGEN

Wie jarig is, trakteert! Maar dat hoeft natuurlijk niet. Soms kiezen kinderen en hun ouders ervoor om alleen thuis en op school de verjaardag te vieren en soms ook op de BSO-locatie. Het is helemaal aan u. Vanuit de BSO wordt er te allen tijde aandacht aan besteed door voor de jarige te zingen en een cadeau mag dan natuurlijk ook niet ontbreken.

Indien uw kind ook op de BSO-locatie wil trakteren, 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.

6.7 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 7 – DE ONTWIKKELING VAN DE KINDEREN

Op deze leeftijd zetten kinderen flinke stappen vooruit. En dit op alle terreinen. In de schoolleeftijd staat alles in het teken van Leren. Op school leren zij lezen, schrijven, rekenen. In de vrije tijd leren zij fietsen, de bus nemen, naar de winkel gaan, de wereld wordt groter. Dagelijks leren zij keuzes maken en beslissingen nemen, zoals welke kleding trek ik aan, zal ik gaan voetballen of gamen. Op school en op de BSO leren zij omgaan met zichzelf (zelfredzaamheid) anderen, zoals afspreken met vriendjes, delen, ruzies oplossen. De wereld van de kinderen wordt groter en groter. Het stapt steeds andere kringen binnen en leert nieuwe mensen kennen. Dit vraagt zelfvertrouwen en daar helpen wij uw kind graag bij.

7.1 WANNEER DE ONTWIKKELING VAN HET KIND BELEMMERD WORDT

Schoolgaande kinderen die ook naar de BSO komen hebben het niet altijd even makkelijk. Op één dag nemen zij deel aan activiteiten die vaak op twee verschillende locaties plaatsvinden, namelijk op school en op de BSO. Daarnaast neemt de sociaal-emotionele ontwikkeling op deze leeftijd en vooral het aangaan van relaties en het sluiten van vriendschappen sterk toe. Hierdoor missen zij soms de schoolvriendjes of kijken ernaar uit om hun speelkameraadjes op de BSO weer te zien. Het ontwikkelen van de sociale vaardigheden gaat gepaard met de (morele) persoonlijkheidsontwikkeling. Dit ontwikkelingsdomein kan wel eens stroever verlopen, wat invloed heeft op het welzijn en het gedrag van het kind. Eerste conflicten oplossen valt niet altijd mee. In dit geval is het belangrijk om zo vroeg mogelijk te signaleren en een gesprek met ouders in te plannen om het kind hier doorheen te helpen. Mocht de ontwikkeling van het kind door omstandigheden thuis belemmerd worden, dan wordt er ook een gesprek met de ouders van het desbetreffende kind ingepland.

In beide gevallen wordt volgens de richtlijnen die in het Zorgprotocol Kiddoozz opgenomen zijn gehandeld (Zorgprotocol Kiddoozz Kinderopvang).

7.2 WAT ALS EEN KIND ZIEK IS?

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.

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 aan het huilen is.

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

7.3 MELDCODE

7.3.1 VERTROUWENSINSPECTEUR

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

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

```

graph TD
    Q1[Heb jij een zorg?] -- Ja --> Q2[Goat de zorg over jezelf of over een kind?]
    Q1 -- Nee --> Fiji[Fiji]
    Q2 -- Hijaal? --> Q3[Kan je hierover met je leefwijzende praten?]
    Q2 -- Een kind --> Q4[Vertrouwd jij dat een van de eldsteer mede-werkers het kind leest aandoet?]
    Q3 -- Ja --> Fiji
    Q3 -- Nee --> Q5[Wil je hier over leunen anders over praten?]
    Q4 -- Ja --> Fiji
    Q4 -- Nee --> Q6[Heem contact op met de externe verhoewerker-0800 111 3711 (andje nummer)]
    Q5 -- Ja --> Q7[Oet kan hij een interne verhoewerker?]
    Q5 -- Nee --> Q8[Nocht je je beenden, het hert je praten met een verhoewerker?]
    Q7 -- Interne --> Fiji
    Q7 -- Externe --> Fiji
    Q8 -- Beheft het een zorg over bekeet? --> Fiji
    Q8 -- Vrijd den het leegpleid? --> Fiji
    Q8 -- Puikt van het jonge kind? --> Fiji
  
```

Heb jij een zorg?

Ja → **Goat de zorg over jezelf of over een kind?**

Nee → **Fiji**

Goat de zorg over jezelf of over een kind?

Hijaal? → **Kan je hierover met je leefwijzende praten?**

Een kind → **Vertrouwd jij dat een van de eldsteer mede-werkers het kind leest aandoet?**

Kan je hierover met je leefwijzende praten?

Ja → **Fiji**

Nee → **Wil je hier over leunen anders over praten?**

Vertrouwd jij dat een van de eldsteer mede-werkers het kind leest aandoet?

Ja → **Fiji**

Nee → **Heem contact op met de externe verhoewerker-0800 111 3711 (andje nummer)**

Wil je hier over leunen anders over praten?

Ja → **Oet kan hij een interne verhoewerker?**

Nee → **Nocht je je beenden, het hert je praten met een verhoewerker?**

Oet kan hij een interne verhoewerker?

Interne → **Fiji**

Externe → **Fiji**

Nocht je je beenden, het hert je praten met een verhoewerker?

Beheft het een zorg over bekeet? → **Fiji**

Vrijd den het leegpleid? → **Fiji**

Puikt van het jonge kind? → **Fiji**

Makinda Struik
maakinda@makinda.nl

Huis van de Plein
makinda@plein.nl
0422-242487

Kiddoózz

- 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 8 - OUDERS

8.1 OUDERCONTACTEN

Wij hechten veel waarde aan samenwerking met ouders en dat doen wij door hen bij de belevingswereld van hun kinderen te betrekken. 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 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.

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.

8.2 NIEUWSBRIEVEN, BERICHTEN EN FOTO'S

Regelmatig wordt er een organisatie- of locatie gebonden nieuwsbrief met ouders gedeeld, waar wettelijke wijzigingen, nieuwe ontwikkelingen en weetjes in komen te staan. Tevens worden er berichten, foto's van hun kinderen op de BSO en documenten via Ouderapp Nanny4all beschikbaar gesteld aan ouders. Op deze manier blijven ouders op de hoogte van de ontwikkelingen en dagelijkse activiteiten op de BSO-locatie van hun kind. De groepsgebonden foto's en activiteiten worden alleen met de desbetreffende ouders per groep gedeeld, evenals de foto's van de schoolfotograaf.

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.

8.3 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.

8.4 SOCIAL MEDIA – VOLG ONS!

Kiddoozz 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 toestemming hebben gegeven. Ouders registreren dit in de ouderapp, zie ook het pedagogisch beleidsplan, hoofdstuk 8 'het delen van beeldmateriaal'.

HOOFDSTUK 9 - TEAM EN STAGIAIRES

9.1 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).

9.1.1 FLEXPPOOL

Kiddoozz heeft een intern Flexteam, met vaste invalkrachten. Dit zijn pedagogisch medewerkers die bij Kiddoozz 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).

9.2 PEDAGOGISCH COACH

Vanuit de Wet IKK is vastgesteld dat iedere medewerker recht heeft op coaching. Binnen Kiddoozz hebben we een aantal pedagogisch coaches aangesteld, die allemaal verbonden zijn aan een cluster. Zij ondersteunen pedagogisch medewerkers in het implementeren van het Kiddoozz pedagogisch beleid en passen het Video Interactie Begeleiding (VIB) in om de interactie met kinderen te optimaliseren. Het toepassen van VIB wordt tijdens het Welkomstgesprek met u besproken.

9.3 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.

ANDERSGEKWALIFICEERDE BEROEPSKRACHT: Er mogen anders gekwalificeerde beroepskrachten formatief ingezet worden, zoals sporters, kunstenaars of musici. De beroepsachtergrond van deze beroepskrachten wordt gekozen op basis van de behoeften van de leeftijdsgroepen en het karakter van de opvanglocatie. Vervolgens wordt er gezocht naar passend anders gekwalificeerd personeel.

Een voorwaarde daarbij is dat deze beroepskrachten een pedagogische module hebben voltooid. Deze dient bij indiensttreding bij HR ingeleverd te worden. Ook is het mogelijk om deze pedagogische module na indiensttreding binnen Kiddoozz te behalen. In dit geval worden de werkzaamheden van de anders gekwalificeerde beroepskracht in opleiding beperkt (BOL) en worden zij ingezet naast een volledig gediplomeerde beroepskracht.

Verder mag er maximaal de helft van de formatie op het kindercentrum uit anders gekwalificeerde beroepskrachten en beroepskrachten in ontwikkeling (BOL) bestaan. Naast een volledig gediplomeerde beroepskracht mag een andersgekwalficeerde beroepskracht (voor 33%) en BOL (voor 17%) worden ingezet. Voordat deze anders gekwalificeerde beroepskrachten ingezet worden, dienen zij ingeschreven te worden in het Personenregister Kinderopvang en aan het Kindcentrum gekoppeld (of meteen aan meerdere clusters). De aanwezigheid van deze beroepskrachten wordt via een locatiegebonden nieuwsbrief op de locatiegebonden ouderapp met de ouders gedeeld.

9.4 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).

9.5 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.

9.6 BEDRIJFSKLEDING

Alle pedagogisch medewerkers dragen een zwarte, witte of grijze polo 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 10 – KLACHTEN

10.1 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 te downloaden. Tevens treft u een digitaal invulformulier klachten aan op onze website.

10.2 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.

HOOFDSTUK 11 - PRAKTISCHE INFORMATIE LOCATIE

Adresgegevens locatie

Fleringenstraat 73, 3077 HE, Rotterdam

Email locatie:

teambsobevertuin@kiddoozz.nl

LRK-locatie: 211264908

Email: marieke.vanatten@kiddoozz.nl

Teamcoördinator: Larissa van der Meer

Telefoonnummer: 06-30783699

Contactpersonen locatie

Teammanager: Marieke van Atten Klik of tik om tekst in te

voeren. Telefoonnummer: 06-

45167265 Telefoonnummer: 06-45 78 94

45

Kantoor Rotterdam

Slidrechtstraat 62-66

3086 JN Rotterdam

Tel. 010-2041820

Email: info@Kiddoozz.nl

Website: www.kiddoozz.nl