



Pedagogisch Werkplan

BSO Nieuwe Langeweg



INHOUD

Voorwoord	4
Locatiegebonden informatie	4
Hoofdstuk 1 – De locatie	5
1.1 De locatie binnen	5
1.2 De locatie buiten	5
Buitenspeelruimte	5
Looproute naar het buitenspeelplein	6
1.3 De (BASIS)groepen en mentorschap	6
Hoofdstuk 2 – Dagritme	7
2.1 Dagprogramma	7
2.1.1 Dagelijkse activiteiten en thema's	7
2.1.2 Speelgoed van thuis	7
2.1.3 Gebruik van mobiele telefoons	8
2.2 Vakantieactiviteiten	8
2.3 Activiteiten buiten de basisgroepen	8
Hoofdstuk 3- Samenwerkingsverbanden	8
Hoofdstuk 4 - Pedagogisch Klimaat	8
4.1 De vijf richtinggevers van Kiddoozz	8
4.2 Pedagogische visie	9
4.3 Pedagogische doelen	9
Hoofdstuk 5 – Algemene informatie	10
5.1 Wennen	10
5.2 Brengen en halen van uw kind	10
5.2.1 Zelfstandigheidscontract	11
5.2.2 Ophalen door minderjarige	11
5.3 Vervoer	11
5.4 Afname extra dagdelen/ ruildagen	11
5.5 De 3 uursregeling	12
5.5.1 Beroepskracht- kindratio (BKR)	12

5.6	Verjaardagen.....	13
5.7	Omgaan met risico's	13
Hoofdstuk 6 – De ontwikkeling van de kinderen		13
6.1	Wanneer de ontwikkeling van het kind belemmerd wordt	13
6.2	Wat als een 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 studenten.....		16
8.1	De pedagogisch professionals	16
8.1.1	Flexpool.....	16
8.2	Pedagogisch coach	16
8.3	Pedagogisch professionals i.o.....	16
	Beroepsbegeleidende Leerweg (BBL):.....	17
	Beroepsopleidende Leerweg (BOL):	17
	Andersgekwalficeerde beroepskracht:	17
8.4	Vrijwilligers	17
8.5	Achterwacht	17
8.6	Bedrijfskleding	17
Hoofdstuk 9 – Klachten		18
9.1	Interne klachtenprocedure	18
9.2	Externe klachtenprocedure/geschillencommissie	18
Hoofdstuk 10 - Praktische informatie locatie		19

VOORWOORD

Wij heten u van harte welkom op buitenschoolse opvang (BSO) locatie Nieuwe Langeweg.

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 Nieuwe Langeweg

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

U heeft gekozen voor BSO Nieuwe Langeweg. Deze locatie ziet er als volgt uit:

Een klein beetje verscholen op industrieterrein De Gadering in Hoogvliet ligt ons kindercentrum. Het valt u waarschijnlijk direct op dat wij gevestigd zijn op een bedrijventerrein. Voor veel ouders is dit juist erg praktisch: het kindercentrum ligt voor sommigen om de hoek van hun werk en is daarnaast gemakkelijk bereikbaar vanuit de wijken Oudeland en Tussenwater.

Dankzij de gunstige ligging nabij de A15 kunnen ouders na het ophalen of brengen van hun kind snel de snelweg op richting Rotterdam, Europoort, Botlek of andere werklocaties in de regio. Dit maakt BSO Nieuwe Langeweg een ideale locatie voor werkende ouders die gemak en bereikbaarheid belangrijk vinden.

Openingstijden

BSO Nieuwe Langeweg is geopend van maandag tot en met vrijdag van 07.30 uur tot 18.30 uur.

Voor ouders die eerder opvang nodig hebben, bieden wij de mogelijkheid tot vervroegde opvang vanaf 07.00 uur. Hiermee sluiten wij aan op de behoeften van werkende ouders die vroeg aan hun werkdag beginnen.

Tijdens schoolweken verzorgen wij voor- en naschoolse opvang. In vakantieperiodes en op vooraf gecommuniceerde studiedagen van scholen bieden wij opvang gedurende de gehele dag binnen onze reguliere openingstijden.

Pedagogisch Werkplan *BSO NWL/2026.3*

HOOFDSTUK 1 – DE LOCATIE

1.1 DE LOCATIE BINNEN

BSO Nieuwe Langeweg beschikt over twee groepsruimtes.

Wanneer u vanaf de hoofdweg naar de locatie loopt, komt u eerst langs groepsruimte Boomhut 1. Deze ruimte bestaat uit twee basisgroepen, waar dagelijks in totaal maximaal 44 kinderen in de leeftijd van 4 tot 13 jaar worden opgevangen. Op deze groepen zijn dagelijks maximaal vier pedagogisch professionals werkzaam, waarbij iedere basisgroep wordt begeleid door twee pedagogisch professionals.

Aangrenzend aan Boomhut 1 bevindt zich de gameroom, een aparte ruimte die voornamelijk wordt gebruikt door kinderen van 8 jaar en ouder. Afhankelijk van hun leeftijd, ontwikkeling en de gemaakte afspraken kunnen zij hier zelfstandig verblijven, zonder dat een pedagogisch professional voortdurend direct toezicht houdt. Pedagogisch professionals zijn wel altijd in de directe nabijheid aanwezig en houden passend toezicht.

In het gedeelte van het kinderdagverblijf bevindt zich de tweede BSO-ruimte: Boomhut 2. Ook deze ruimte bestaat uit twee basisgroepen. In de eerste basisgroep worden dagelijks maximaal 13 kinderen in de leeftijd van 4 tot 7 jaar opgevangen door één pedagogisch professional. De tweede basisgroep bevindt zich in de aangrenzende hal. Hier worden dagelijks maximaal 10 kinderen in dezelfde leeftijdscategorie opgevangen door één pedagogisch professional.

De inzet van pedagogisch professionals wordt vastgesteld op basis van de geldende beroepskracht-kindratio (BKR).

Tijdens vakantieperiodes en op vooraf vastgestelde en aan ouders gecommuniceerde studiedagen van scholen worden alle BSO-groepen samengevoegd in de grote BSO-ruimte. Het aantal in te zetten pedagogisch professionals wordt dan bepaald aan de hand van het aantal aanwezige kinderen en de geldende beroepskracht-kindratio.

1.2 DE LOCATIE BUITEN

BUITENSPEELRUIMTE

De BSO beschikt over een eigen toegang tot een zeer grote en uitdagende buitenspeelruimte, waar voldoende ruimte is voor ieder kind om naar hartenlust te spelen, ontdekken en bewegen. Het betegelde terras heeft een afmeting van circa 57 meter breed en 15,5 meter diep. Hier kunnen kinderen onder andere fietsen, steppen, voetballen, krijten, spelen met skippyballen en deelnemen aan diverse spel- en bewegingsactiviteiten.

Aansluitend aan het terras bevindt zich een groot grasveld van ongeveer dezelfde afmetingen. Op dit terrein staan diverse speeltoestellen en een ruime zandbak. Alle speeltoestellen zijn geleverd, geplaatst en goedgekeurd door Eibe en voldoen aan de geldende veiligheidseisen. Voor de jongere kinderen is er een laag speeltoestel met klim- en glijmogelijkheden. Daarnaast zijn er voor de oudere kinderen uitdagendere speelmogelijkheden, waaronder een groter speeltoestel met glijbaan en een speelhuisje waar zij zich kunnen terugtrekken voor fantasie- en rollenspel.

Wij verrijken onze buitenruimte voortdurend met natuurlijke materialen om de speelomgeving zo levendig, uitdagend en natuurlijk mogelijk te maken. Zoals beschreven in ons pedagogisch beleid laten wij ons inspireren door de visie van Friedrich Fröbel, die het belang van natuurbeleving en spel benadrukte. Wij vinden het belangrijk dat kinderen in contact komen met de natuur en voldoende mogelijkheden krijgen om zich lichamelijk te ontwikkelen. Daarom stimuleren wij dagelijks buitenspelen en bieden wij activiteiten aan waarbij kinderen de natuur kunnen ontdekken, bijvoorbeeld door middel van onze moestuin.

Ons uitgangspunt is dat kinderen iedere dag de mogelijkheid krijgen om buiten te spelen, waarbij rekening wordt gehouden met de weersomstandigheden en het welzijn van de kinderen.

LOOPROUTE NAAR HET BUITENSPEELPLEIN

Tijdens reguliere opvangdagen en schoolvakanties maken kinderen gebruik van de gebruikelijke looproute naar het buitenspeelplein via de kleine BSO-ruimte, die gedeeld wordt met de peuteropvang.

Op studiedagen van één of meerdere basisscholen die buiten de reguliere schoolvakanties vallen, worden de kinderen opgevangen in het grote BSO-lokaal. Op deze dagen maakt de peuteropvang eveneens gebruik van de gedeelde ruimte. Om de veiligheid, rust en doorstroom binnen de locatie te waarborgen, geldt op deze dagen een aangepaste looproute naar het buitenspeelplein. De kinderen verlaten het gebouw dan via de buitendeur naast de kleine BSO-ruimte en lopen onder begeleiding van een pedagogisch professional naar het buitenterrein.

De pedagogisch professionals zien erop toe dat de kinderen de afgesproken route veilig volgen en begeleiden hen waar nodig tijdens het verplaatsen tussen de binnen- en buitenruimtes.

1.3 DE (BASIS)GROEPEN EN MENTORSCHAP

De leeftijd van de kinderen op de BSO varieert van 4 tot 13 jaar. Binnen BSO Nieuwe Langeweg kunnen maximaal 67 kinderen tegelijkertijd worden opgevangen. Het aantal in te zetten pedagogisch professionals is afhankelijk van het aantal aanwezige kinderen en wordt bepaald aan de hand van de geldende beroepskracht-kindratio (BKR).

De kinderen zijn ingedeeld in vaste basisgroepen, die wij in de praktijk ook wel mentorgroepen noemen. Wanneer de kinderen uit school komen, weten zij bij welke basisgroep zij horen en in welke groepsruimte of aan welke tafel zij plaatsnemen. Tijdens dit tafelmoment wordt gezamenlijk gegeten en gedronken, de dag besproken en aandacht besteed aan bijzonderheden die voor de kinderen van belang zijn. Ook wordt het activiteitenaanbod van die dag toegelicht, zodat kinderen vervolgens zelf een keuze kunnen maken uit de beschikbare activiteiten.

De grote groepsruimte is zodanig ingericht dat iedere basisgroep samen met de eigen mentor of pedagogisch professional aan tafel kan zitten zonder andere groepen te storen. Na het gezamenlijke tafelmoment krijgen de kinderen de ruimte om zelfstandig keuzes te maken en te spelen in de verschillende binnen- en buitenruimtes van de BSO.

Op dagen waarop minder kinderen aanwezig zijn, kunnen groepsruimtes afhankelijk van de behoefte en mogelijkheden worden geopend of gesloten. De basisgroepen worden dan zodanig georganiseerd dat gebruik kan worden gemaakt van een kleinere groepsruimte, waarbij de kwaliteit van de opvang en het welzijn van de kinderen gewaarborgd blijven. In deze situaties kunnen basisgroepen worden samengevoegd.

Bij het samenvoegen van groepen wordt rekening gehouden met de aanwezigheid van vaste pedagogisch professionals en mentoren. Waar mogelijk wordt ernaar gestreefd dat minimaal één van de vaste pedagogisch professionals van een basisgroep werkzaam blijft op de samengevoegde groep. Daarnaast mogen kinderen zelf aangeven bij welke pedagogisch professional en tafelgroep zij willen aansluiten tijdens het eet- en drinkmoment.

Door rekening te houden met vertrouwde gezichten, bestaande relaties en de voorkeuren van kinderen, blijven kinderen zich gezien, gehoord en veilig voelen. Op deze manier worden zowel de emotionele veiligheid, het gevoel van geborgenheid als de continuïteit van de opvang gewaarborgd.

HOOFDSTUK 2 – DAGRITME

2.1 DAGPROGRAMMA

2.1.1 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).

Dagritme BSO

Vrijspelen (07:00-08:00 uur)

School (08:00-15:00 uur)

Kinderen ophalen van school (15:00-15:30 uur)

Eetmomentje: Fruit en crackers met beleg (15:30-16:00 uur)

Samen afruimen (16:00-16:10 uur)

Activiteitsaanbod binnen en buiten (16:10-18:30 uur)

Kiddoozz
KINDEROPVOEDING

2.1.2 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.

2.1.3 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.

2.2 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.

2.3 ACTIVITEITEN BUITEN DE BASISGROEPEN

De kinderen op de BSO mogen zich begeven in alle ruimtes van de BSO. Na de samenkomst in de eigen basisgroep, mengen alle basisgroepen met elkaar in de verschillende ruimtes. Zo kunnen alle kinderen op de BSO met elkaar spelen en zelf kiezen hoe zij hun vrije tijd na de drukke schooldag invullen. Doe je mee met een activiteit, wil je graag tekenen of wil je liever buitenspelen? Er is zo behoorlijk veel keuze in wat er te doen is.

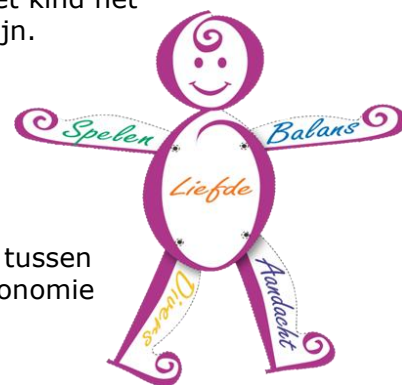
HOOFDSTUK 3- SAMENWERKINGSVERBANDEN

De warme maaltijden op woensdag worden verzorgd door Madaga. BSO Nieuwe Langeweg werkt samen met de basisscholen: 't Prisma, Het Middelpunt, De Plevier en De Notenkraker. Op onze locatiepagina treft u alle contactgegevens aan.

HOOFDSTUK 4 - PEDAGOGISCH KLIMAAT

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 BSO Nieuwe Langeweg 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 professionals 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 professionals 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 professionals 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 wachten in de groep en naar elkaar luisteren. Deze vaardigheden leren kinderen tijdens het spelen met elkaar. De pedagogisch professional 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 professional 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 professional dan ook altijd op in.

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

Op BSO Nieuwe Langeweg 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 Kerst, Pasen, Ramadan, Suikerfeest e.a.

Er is ruimte om verschillend te mogen zijn en hier samen over te praten. Het is fijn om over elkaar te mogen leren en de verschillen te accepteren. Er is ook aandacht voor het verschil in normen en waarden: trekken we onze schoenen binnen aan of uit? Hoe gaat dat bij eenieder thuis? Waarom doen wij dit allemaal anders? Deze gesprekken onderling tussen de kinderen worden door ons aangemoedigd en goed begeleid.

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 basisgroep van het kind, zoveel mogelijk in aanwezigheid van de mentor van het kind en de vaste pedagogisch professionals van de groep. Op die manier kan het kind zich eerst veilig hechten aan de vaste pedagogisch professionals en de nieuwe omgeving.

5.2 BRENGEN EN HALEN VAN UW KIND

Vanaf de eerste dag op de BSO-locatie zijn de pedagogisch professionals 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. Indien de afspraak met de school hierin anders is gemaakt dan laten wij u dit weten tijdens het intakegesprek.

Soms komt het voor dat de schooltijden afwijken zoals bij buitenschoolse activiteiten of schoolreisjes. Op deze dagen kunnen wij in overleg met u en eventueel de school kijken naar de mogelijkheden voor het ophalen. Daar wij een samenwerking met meerdere scholen en diverse schooltijden hebben kan het soms zijn dat wij de betreffende tijd niet aanwezig kunnen zijn, dit bespreken wij dan uiteraard met u.

De collega's van het kinderdagverblijf helpen met het halen en brengen van de kinderen, zij doen dit volgens een vast schema zodat er duidelijkheid en herkenning is voor de kinderen.

5.2.1 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 de mentor van uw kind u hierover informeren. Ook ouders kunnen deze behoefte bij de pedagogisch professionals of de mentor van het kind aangeven. Het belangrijkste is dat een kind zich gezien en gehoord voelt en in zijn ontwikkeling gestimuleerd wordt.

5.2.2 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 professionals. 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.

5.3 VERVOER

BSO Nieuwe Langeweg beschikt over 1 bus en 3 BSO-bussen (elektrische bolderkarren). Ons ophaalschema voor de diverse scholen is ingericht op het aantal op te halen kinderen. Sommige scholen worden lopend gehaald en gebracht en sommige scholen met onze vervoersmiddelen.

Voor de BSO-bussen zijn onze medewerkers getraind en gecertificeerd. Zij houden rekening met de geldende regels en maken gebruik van vooraf vastgestelde veilige routes.

Doordat de eindtijd van sommige scholen op elkaar aansluiten, maken wij gebruik van doorrij-routes. Dit houdt in dat de kinderen die opgehaald zijn, meerijden naar de volgende school.

5.4 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 Kiddoozz afgesloten hebt, per mail toegestuurd.

5.5 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. *

Op de BSO Nieuwe Langeweg wordt de 3-uursregeling als volgt toegepast:

- In de schoolweken:
 - o Maandag, dinsdag en donderdag tussen 17:00-17:30u kan er afgeweken worden van het BKR.
 - o Tussen 7:00u-8:30, 14:00-17:00u en 17:30-18:30u wordt er niet afgeweken van het BKR.
 - o Woensdag en vrijdag tussen 14:00-14:30u kan er afgeweken worden van het BKR.
 - o Tussen 7:00u-8:30u, 12:00-14:00u en 14:30-18:30u wordt er niet afgeweken van het BKR.
- In de vakantieperiode en op studiedagen:
 - o Er kan worden afgeweken tussen 8:00-8:30u, 13:00-15:00u en 17:00-17:30u.
 - o 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 professionals 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 professionals achterblijven, wordt het welbevinden van de kinderen door de vertrouwde omgeving gewaarborgd. Verder zijn er op de groep en locatie vaste pedagogisch professionals van de locatie zelf, pedagogisch professionals 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 professionals weten de nodige informatie met betrekking tot de behoefte van de kinderen te vinden en passen de toenadering daarop aan.

5.5.1 BEROEPSKRACHT- KINDRATIO (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 professionals maken goede afspraken met de kinderen en zijn in de nabije omgeving aanwezig. Toezicht blijft verplicht bij kookactiviteiten en het werken met gereedschap.

5.6 VERJAARDAGEN

Wie jarig is, viert feest!

Vanuit de opvanglocatie wordt er te allen tijde aandacht besteed aan de verjaardag door het jarige kind in het zonnetje te zetten.

Kiddoozz heeft ervoor gekozen om de kinderen niet meer op de locaties te laten trakteren. Een verjaardag draait om de jarige en niet om het uitdelen. De jarige mag zelf bepalen welke spelletjes hij of zij samen met de groepsgenootjes wil spelen en bouwt samen met de pedagogisch professionals een eigen verjaardagsfeestje op. Een verjaardagsmuts en een cadeau mogen daarbij uiteraard niet ontbreken.

Wanneer uw kind om welke reden dan ook geen verjaardag viert, vragen wij u dit tijdig door te geven aan de pedagogisch medewerkers.

5.7 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 professional 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 professionals 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

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.

6.1 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).

Samen met u zorgen wij ervoor dat uw kind zich optimaal kan ontwikkelen en evt. de hulp krijgt die het daarbij nodig heeft.

6.2 WAT ALS EEN KIND ZIEK IS?

Hoewel het van jongst af aan bezoeken van verschillende publieke ruimtes of een kinderopvang locatie bijdraagt aan het versterken van het immuunsysteem, worden schoolgaande kinderen weleens ziek, wanneer het schooljaar weer begint. Zij worden niet alleen op school, maar ook op de buitenschoolse opvang aan verschillende virussen en bacteriën blootgesteld. Daar waar het nu immuun voor is geworden, kan over een tijd weer veranderen, waardoor het weer ziek kan 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 buitenschoolse 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 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 de buitenschoolse opvang geconstateerd zijn, wordt door de pedagogisch professionals 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

Het 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 geén 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

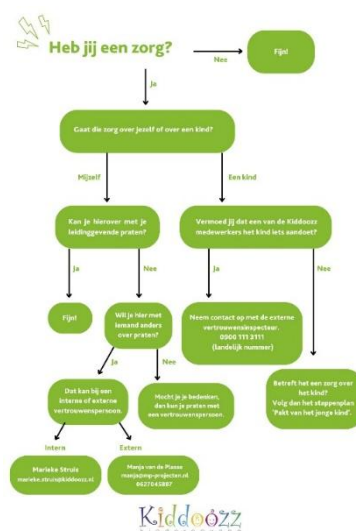
Heeft u behoefte om uw vermoeden met een externe persoon te bespreken? Dan kunt u de vertrouwensinspecteur benaderen.

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

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 professionals 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 professionals 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 professionals 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!

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 8 - TEAM EN STUDENTEN

8.1 DE PEDAGOGISCH PROFESSIONALS

Onze pedagogisch professionals 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).

8.1.1 FLEXPPOOL

Kiddoozz heeft een intern Flexteam, met vaste invalkrachten. Dit zijn pedagogisch professionals 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 professionals 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 Kiddoozz hebben we een aantal pedagogisch coaches aangesteld, die allemaal verbonden zijn aan een cluster. Zij ondersteunen pedagogisch professionals 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.

8.3 PEDAGOGISCH PROFESSIONALS I.O.

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

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 professional op de groep ingezet. De opbouw hangt van de voortgang van de opleiding af.

Beroepsopleidende Leerweg (BOL):

Bij Kiddoozz kunnen leerlingen en studenten terecht om praktijkervaring op te doen voor hun opleiding. Kiddoozz vindt het belangrijk om een bijdrage te leveren aan de opleiding van nieuwe pedagogisch professionals. Indien de student in het derde leerjaar zit en de praktijkopdrachten met een voldoende heeft afgerond, kan de student voor leerdoeleinden, tijdens schoolvakanties of ter vervanging van een zieke pedagogisch professional worden ingezet als pedagogisch professional. Hier wordt de teammanager om goedkeuring gevraagd.

Andersgekwalficeerde beroepskracht:

Er mogen anders gekwalficeerde 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 gekwalficeerd 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 gekwalficeerde beroepskracht in opleiding beperkt en worden zij ingezet naast een volledig gediplomeerde beroepskracht.

Verder mag er maximaal de helft van de formatie op het kindercentrum uit anders gekwalficeerde beroepskrachten en/of beroepskrachten in ontwikkeling bestaan. Voordat deze anders gekwalficeerde 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.

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 professional te steunen en toezicht te houden op de kinderen.

8.6 BEDRIJFSKLEDING

Alle pedagogisch professionals 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 professionals

een Kiddoozz hesje of vest. De studenten dragen een button op de borst met daarop het Kiddoozz Logo. Bij uitstapjes en buitenspelen dragen de kinderen een Kiddoozz-hesje.

HOOFDSTUK 9 – KLACHTEN

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 professional 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.

9.2 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 10 - PRAKTISCHE INFORMATIE LOCATIE

Adresgegevens locatie

Kiddoozz BSO Nieuwe Langeweg |
Telefoonnummer: 010-2632211
Email locatie: Teambsonieuwelangeweg@kiddoozz.nl
LRK locatie: 140853510

Contactpersonen locatie

Teammanager: Fatma Yilmaz
Telefoonnummer: 06-42403586
Email: fatma.yilmaz@kiddoozz.nl

Teamcoördinator: Marloes Riemen-Zinsmeister
Telefoonnummer: 010-2632211
Email: marloes.riemen@kiddoozz.nl

Kantoor Rotterdam

Sliedrechtstraat 62-66
3086 JN Rotterdam
Tel. 010-2041820
Email: info@Kiddoozz.nl
Website: www.kiddoozz.nl