

Pedagogisch Beleid en Werkplan,
van Kindcentrum,
Kinderdagverblijf 't Kwakersnest
in basisschool de Westbroek



't Kwakersnest

Anke van der Bor Loes Holtslag – van
Westerop

t ' Kwakersnest

AvdB, Velsbroek, Juni 2020

Inhoud

INLEIDING.....	3
1. PEDAGOGISCHE VISIE	6
2. VEILIG EN GEZOND SPELEN	9
3. SAMEN MET OUDERS.....	14
4. SAMENWERKING MET SCHOOL EN JGZ	16
5. PROFESSIONELE ORGANISATIE.....	17



Inleiding

't Kwakersnest is een kleinschalig kinderdagverblijf in basisschool de Westbroek te Velsbroek. Zowel basisschool de Westbroek als kinderopvang 't Kwakersnest werken ontwikkeling gericht. Wat bedoelen we daarmee? 't Kwakersnest werkt thema gericht met de VVE werkwijze Startblokken en de Westbroek werkt met kind ateliers waarbij voor ieder kind eigenheid en persoonlijke aandacht voorop staat. Ons doel is de brede school nog verder uit te breiden naar een integraal kind centrum (IKC) in school waar ook dagopvang wordt geboden en zo de kinderen en ouders vanaf 0 jaar te kunnen verwelkomen. Samen spelen en langzaam doorgroeien naar een brede school omgeving in een vertrouwde groep is wat wij elk kind wensen. Wij bedienen op deze locatie alle ouders met kinderen in de leeftijd 0-4 jaar. Dus ook als u geen kinderen op de Westbroek heeft, bent u van harte welkom. Naast de opvang voor 0 tot 4 jaar is ook de buitenschoolse opvang gevestigd in deze school. Wij realiseren met elkaar een integraal kind centrum waar leraren en pedagogische medewerkers samenwerken aan goede kinderopvang en onderwijs voor uw kind (eren).

De verticale dagverblijfgroep is een prachtige plek waar jonge kinderen de wereld zelf kunnen ontdekken en nieuwe dingen kunnen leren. Ook is het de plek voor een goede voorbereiding op de basisschool. Met de basisschool wordt inhoudelijk samengewerkt aan de pedagogische en

didactische benadering.

In het dagverblijf wordt er gewerkt met de voor- en vroegschoolse educatieve (VVE) Startblokken met als doel om elke kind optimale ontwikkelingskansen te bieden. Er wordt doelgericht aan de doorgaande ontwikkelingslijn van de kinderen gewerkt met behulp van thema's en activiteiten. Alle ontwikkelingsgebieden komen in de thema's aan de orde. Het lokaal is zo ingericht dat het aansluit bij onze thema'. Er zijn bouwmaterialen, boeken, diverse rollenspel materialen, keukentje. Kinderen kunnen kiezen uit materialen. Daarnaast maken wij ook gebruik van faciliteiten in school zoals de gymzaal. De thema's bevorderen een brede ontwikkeling bij kinderen van 0 tot 4 jaar. Doel van de activiteiten is om de kansen op schoolsucces te vergroten. Het programma op het kinderdagverblijf is desondanks zeker niet schools! Wij bieden een gezellige huiselijke opvang met vele inspirerende activiteiten. Het KDV verbindt zo veel mogelijk de thema's met de BSO en school.



Voor uw kind willen we op het kinderdagverblijf een huiselijke veilige sfeer creëren. Zodat kinderen zich veilig voelen en van daaruit op onderzoek uit kunnen. Zo kunnen zij zich zo optimaal mogelijk ontwikkelen. Spelend leren staat bij ons centraal. Daartoe bieden wij de pedagogisch medewerkers een goed en duidelijk pedagogisch beleid en wordt iedereen op de hoogte gehouden van alle afspraken die met u als ouders zijn gemaakt.

Op deze wijze en door het daadwerkelijk in school te zijn maken de kinderen al vroeg kennis met de school wat bevorderlijk is voor een goede en optimale doorgaande lijn van dagverblijf naar basisschool. Hierdoor gaan kinderen als vanzelf naar groep 1. Inbreng van de kinderen in een vertrouwde school omgeving met heel veel uitdagingen maakt dat ieder kind op zijn eigen wijze vertrouwd raakt.

Het kinderdagverblijf biedt opvang in een verticale groep voor kinderen van 0-4 jaar, En is 51 weken per jaar geopend van maandag tot en met vrijdag: 7.30u tot 18.30u (11 uur per dag) Ouders zijn vrij in de keuze van aantal en welke dagen zij opvang af willen nemen. Wij werken met vaste medewerkers. Op verzoek zij wij vanaf 07.00 uur geopend.

Oudercommissie

Graag laten wij de ouders participeren in ons beleid, dit doen wij dan ook graag in overleg met de oudercommissie. Wij nodigen u hierbij van harte uit deel te nemen. Mocht u vragen hebben naar aanleiding van onze brochure of een eventuele deelname aan de oudercommissie neem dan gerust contact op! Voor aanmelding en contactadressen verwijzen wij naar www.kwakersnest.nl

Veel leesplezier!

Loes Holtslag van Westerop
directeur Kinderopvang 't Kwakersnest



1. Pedagogische visie

't Kwakersnest ziet kinderopvang als een gezamenlijk doel en verantwoordelijkheid van ouder(s), pedagogisch medewerker en kind. Bewust kijken naar en echt bezig zijn met de kinderen is hierbij ons motto! Veel keuzevrijheid voor kinderen, maar wel met een vast dagprogramma om zo de kinderen veiligheid en structuur te bieden. Vanuit welke pedagogische visie wij dit vormgeven, staat in dit hoofdstuk beschreven.

Pedagogische visie

Kwakersnest Kinderopvang staat voor kleinschalige opvang, waarbij duurzaamheid en continuïteit belangrijke pijlers zijn. Daarbij is het concept 'Startblokken van Basisontwikkeling' de leidraad voor het pedagogisch handelen.

De methodiek is gebaseerd op de theorieën van Vygotski en vanuit deze theorie gaan wij ervanuit dat kinderen zich pas echt goed kunnen ontwikkelen als aan 3 voorwaarden voldaan is:

- Een kind voelt zich veilig en vertrouwd
- Een kind heeft vertrouwen in zichzelf en de volwassene die hem/haar begeleid
- Een kind is nieuwsgierig

Wanneer kinderen nieuw op de groep komen, zijn we ons ervan bewust dan deze voorwaarden niet vanzelfsprekend aanwezig zijn. We besteden daarom met name in de eerste periode bewust aandacht aan deze onderwerpen, zodat we de ontwikkeling van de kinderen vanaf het eerste moment zo optimaal mogelijk kunnen stimuleren.

Uiteraard zijn voor de ontwikkeling van kinderen spelactiviteiten heel erg belangrijk. Kinderen leren door middel van spel. Om 'goed' te spelen willen we dat de spelactiviteiten voldoende uitdaging bieden en voldoende aansluiten bij de kinderen. Dit doen we door:

1. betekenisvolle activiteiten aan te bieden, die aansluiten bij de belevingswereld en ontwikkeling van de kinderen;
2. een pedagogisch medewerker die niet alleen activiteiten bedenkt en aanbiedt, maar ook meedenkt, meespeelt en meedoet;
3. bij het stimuleren van kinderen in hun ontwikkeling is aandacht voor alle ontwikkelingsgebieden (tegelijkertijd). Hier ligt een 'holistisch' mensbeeld aan ten grondslag: de cognitieve, sociaal-emotionele en motorische ontwikkeling van kinderen vindt niet los van elkaar plaats, maar in samenhang. We kijken dus naar het kind als geheel en niet enkel naar de losse ontwikkelingsgebieden.



In het vorige punt is aangegeven dat we de ontwikkeling van kinderen in samenhang stimuleren. De interactie met de sociale wereld is daarbij erg belangrijk. Immers, zonder andere mensen (kinderen) om je heen is het onmogelijk om te leren je tot anderen te verhouden. Ruzie maken en het weer goed maken, helpen, delen, voor het leren van al dit soort vaardigheden hebben we anderen nodig. Ook is het afhankelijk van de plek op de wereld waar je opgroeit, welke waarde er gehecht wordt aan je gedrag. Zo vinden ouders het soms belangrijk dat hun kind goed voor zichzelf op kan komen, terwijl een andere ouder het veel belangrijker vindt dat zijn kind leert rekening te houden met (de gevoelens van) anderen. Om de interactie met de sociale wereld te stimuleren en de verschillende waarden te onderzoeken, is er specifieke aandacht voor de basisdoelen van RiksenWalraven:

- *Het bieden van emotionele veiligheid:*

Jonge kinderen moeten zich veilig en beschermd voelen. Een veilige hechting van het kind aan belangrijke volwassenen, is de basis van ons werk. Als een kind zich onveilig voelt staat het niet open om te spelen en te leren. Het gaat hierbij niet alleen om het ontwikkelen van vertrouwen in de omgeving, maar ook om het ontwikkelen van zelfvertrouwen. Het gevoel van veiligheid in het kinderdagverblijf wordt vooral bepaald door de pedagogisch medewerkers, de ruimte/omgeving, het contact met andere kinderen en het contact met de ouders. De pedagogisch medewerkers kijken goed naar de kinderen met in hun achterhoofd vragen als: Heeft een kind het naar zijn zin? Speelt het kind betrokken en actief? Maakt het contact met mij en de andere kinderen? Voelt het zich vrij om iets te zeggen of te vragen?

- *Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van persoonlijke competenties:*

Het kind krijgt de kans om zelfstandigheid, zelfvertrouwen, flexibiliteit en creativiteit te ontwikkelen. Het kind kan zich hierdoor ontwikkelen op alle gebieden: motorisch, cognitief, sociaal-emotioneel. wat heeft het kind geleerd dat zinvol/betekenisvol is voor hem? Wat kan ik doen/aanbieden om dit kind verder te stimuleren in zijn ontwikkeling?

- *Gelegenheid bieden tot het ontwikkelen van sociale competenties:*

Met sociale competenties wordt bedoeld dat het kind leert goed communiceren, samenwerken, anderen helpen, conflicten voorkomen of juist leren oplossen. Door het leren van sociale competenties geef je aan kinderen de kans om zich te ontwikkelen tot personen die goed kunnen functioneren in de samenleving.

De pedagogisch medewerkers kijken goed naar de kinderen met in hun achterhoofd vragen als: heeft een kind met/naast andere kinderen gespeeld? Heeft het kind de kans gekregen iets te delen of iemand te helpen o.i.d.? Ook hebben zij een belangrijke voorbeeldfunctie. Kinderen leren sociaal gedrag niet zozeer door wat je hen vertelt, maar vooral doe hoe je zelf laat zien dat het hoort.

- *Kinderen de gelegenheid bieden om zich de normen en waarden, de cultuur van een samenleving eigen te maken:*

De kinderen leren wat wel en niet mag. Er zijn veel ongeschreven gedragsregels, zoals b.v. je mag een ander geen pijn doen, samen delen, om de beurt, etc. Spelenderwijs en in de dagelijkse omgang met de kinderen proberen pedagogisch medewerkers hen dit bij te brengen. Ook leren we kinderen dat er verschillen zijn tussen mensen, waarbij gelijkwaardigheid voorop staat. Dit basisdoel is de kern van de opvoeding. We laten kinderen kennismaken met grenzen, normen en waarden maar ook met omgangsvormen in onze samenleving. Hierbij is een positieve benadering van belang. We richten ons hierbij vooral op het gedrag dat we graag van de kinderen zien en proberen minder te focussen op dat wat 'niet mag'. Deze benaderingswijze is ingegeven door het concept van Positief Opvoeden (TripleP)

De pedagogisch medewerkers kijken goed naar de kinderen met in hun achterhoofd vragen als: Heeft het kind geleerd om zich op een prettige manier in zijn sociale omgeving te bewegen? Heeft het kind de kans gehad zich te leren verhouden tot verschillen (in uiterlijk, mening, visie)?

Door goed te kijken naar de kinderen en te werken aan betekenisvolle activiteiten die aansluiten bij de leer- en ontwikkelingsbehoeftes van de kinds, ontstaat een pedagogisch speel- leerklimaat, dat optimale ontwikkelingskansen biedt voor alle kinderen.

Inclusieve opvang

Kinderdagverblijf 't Kwakersnest is er voor alle kinderen. Wanneer er sprake is van bijzondere omstandigheden (ontwikkelingsachterstand of –voorsprong, een beperking of iets anders) kijken wij altijd in overleg met de ouders of het mogelijk is om het kind in kwestie op te vangen in de groep.



2. Veilig en gezond spelen

Een veilige, goed ingerichte ruimte nodigt kinderen uit tot spelen, ontdekken en gezellig samen, of rustig alleen zijn. Een geschikte buitenruimte is voor jonge kinderen minstens zo belangrijk. Daarnaast besteden we aandacht aan een rustige sfeer en een duurzame inrichting. Zaken als beweging en voeding dragen daarnaast bij aan een veilige en gezonde omgeving.

De speelruimtes worden sfeervol en harmonieus ingericht met betrekking tot aankleding en kleurgebruik. Daarnaast werken met de inrichting ook VVE en richten we de ruimte met de verschillende thema's per 6 a 8 weken verschillend in. Dit zijn aanknopingspunten waarmee kinderen zich in de leefruimte kunnen oriënteren. Kinderen voelen zich veilig als ze weten waar ze zijn en welke plek voor welke activiteit is bedoeld. Overigens staat het kinderen gedurende de activiteiten vrij, hun fantasie te gebruiken en speelgoed van de ene naar de andere hoek mee te nemen. Aan het einde van de activiteit of dag wordt alles weer op zijn vaste plek teruggezet. Veel speelgoed staat voor de kinderen op ooghoogte, zodat ze het zelf kunnen pakken en terugzetten. Ook geeft de ruimte mogelijkheden voor activiteiten met de hele groep, in kleine groepjes, of de mogelijkheid om je even alleen in een hoekje terug te trekken. Daarnaast is er een goede verbinding tussen binnen en buiten. Door de ramen is er veel te zien en te beleven; vogels die langs vliegen, de vuilniswagen in de straat.

Voor de baby's zorgen we voor rustige plekken zoals een afgesloten box. Daarnaast vinden we het belangrijk dat baby's betrokken worden bij de groep, door bijvoorbeeld erbij aan tafel te zitten tijdens de lunch, of op schoot tijdens het voorlezen.

De indeling in speelhoeken met specifieke functies geldt niet alleen voor de binnenruimte, ook buiten is er verschillend spel mogelijk: een zandbak op het schoolplein (oudere kinderen) om te graven en bouwen, een open plein om te fietsen of rennen, hoekjes om je te verstoppen. Daarnaast hebben we een eigen afgeschermd buitenruimte die met natuurlijke materialen zijn ingericht. Er is een speelhuisje voor de oudere kinderen., een buitenkeuken. Bij aanwezigheid van 12 kinderen kijken wij met de peuters uit naar het grote speelplein.

Ook buiten zorgen we dat de baby's een eigen plek hebben waar zij veilig kunnen liggen, kruipen en tijgeren. Doordat de buitenspeelruimte grenst aan de binnenspeelruimte, kunnen we gemakkelijk even naar buiten. Dit proberen we dan ook veel te doen. De Westbroek school is op de hoogte van het medegebruik.

Mocht het weer het niet toe laten om buiten te spelen, dan kunnen we gebruik maken van de kleutergymzaal van school. Ook als de jongste kinderen 's middags slapen of rusten, kunnen de wakkere kinderen hier lekker spelen en ravotten. Wij vragen de ouders hiervoor binnen schoentjes of gymschoentjes mee te geven met een stevige, witte zool, zodat de kinderen veilig kunnen rennen in de gymzaal.

Sfeer

Niet alleen de inrichting is van belang voor een veilige speel/leeromgeving ook de sfeer maakt dat kinderen zich veilig voelen. Bij het binnenlopen van het kinderdagverblijf willen we ouders en kinderen het gevoel geven 'hier voel ik mij thuis'. Ook zorgen pedagogisch medewerkers dat zij zoveel mogelijk op ooghoogte met de kinderen communiceren en alle kinderen gedurende de dag even kort positieve, persoonlijke aandacht geven. Er is vooral aandacht voor wat wél mag en kan. Kinderen krijgen daarmee het gevoel: 'ik mag er zijn en ik doe ertoe'.

Dagritme

In het kinderdagverblijf wordt een vast dagritme gehanteerd. Door de ruime openingstijden wordt een deel van de dag verzorgd door 1 pedagogisch medewerker. Bijvoorbeeld omdat de andere medewerker met pauze is. We zorgen ervoor dat de tijd dat een pedagogisch medewerker alleen op de groep is terwijl er wel al meer kinderen aanwezig zijn, in totaal niet meer dan drie uur bedraagt.

De eerste medewerker start om 7.30 uur. Zij werkt tot 17.00 uur en heeft van 13.00u tot 13.30 uur pauze. De tweede medewerker start om 09.00 uur. Zij werkt tot 18.30u en heeft van 13.30u tot 14.00 uur pauze. De tijden waarop een medewerker alleen op de groep staat, terwijl de BKR hiermee wellicht wordt overschreden is van 8.00uur tot 09.00 uur van 13.00u tot 14.100 uur (marge voor uitloop pauze) en van 17.00 uur tot 18.00 uur. In totaal wordt er dus niet meer dan 3 uur per dag afgeweken van de 3-uursregeling.

Daarnaast zorgen we ervoor dat er niet teveel verschillende pedagogisch medewerkers gedurende de week op de locatie werken. Op die manier zorgen we ervoor dat ieder kind maximaal 2 vaste gezichten ziet. Er zijn vaste momenten voor kring, gestructureerd en vrij spel. Ook worden de overgangsmomenten ondersteund door vaste, herkenbare liedjes (bijvoorbeeld het opruimlied). Door steeds hetzelfde dagritme te volgen, krijgen kinderen het gevoel "zo gaat het hier" en kunnen een positieve bijdrage leveren aan de afspraken en sfeer. Duidelijkheid en structuur creëren daarmee een gevoel van veiligheid.

Om die reden vragen wij de ouders de kinderen tussen 7.30u en 8.55u te brengen. Om uiterlijk 9.00u beginnen we dan de dag. Ook over het ophaalmoment maken we afspraken met ouders: 16.00u-18.00u). Op die manier houden we meer rust op de groep en kunnen we de speeltijd zo optimaal mogelijk benutten.

Kinderdagverblijf 't Kwakersnest voldoet aan de (hoge) kwaliteitseisen voor kindcentra op het gebied van veiligheid en gezondheid. Er is een Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid en elk jaar worden de binnen- en buitenruimtes geïnspecteerd en eventuele gebreken worden zo snel mogelijk verholpen. Ook als er tussentijds zaken stuk gaan wordt dit uiteraard zo snel mogelijk opgelost.



Een dag op KDV 't Broekje...

Bij baby's wordt ingespeeld op hun persoonlijke behoefte (eet- en slaapritme) en de afspraken die we met de ouders maken bij het brengen van hun baby in de ochtend. Bij dreumessen en peuters proberen we zoveel mogelijk het normale dagritme te hanteren. Voordat de kinderen naar de

opvang worden gebracht vragen we de ouders of zij hun kindje thuis te eten hebben gegeven. Wij vinden het belangrijk voor een kindje dat zij thuis met de ouder(s) samen ontbijten. (In overleg met de leidsters mag hier van af geweken worden. Bijv. Bij brengen tussen 07.00 en 08.00. Ontvangst van ouders en kinderen, met voor de liefhebbers een boekje, puzzel o.i.d.

Maatregelen die gelden tijdens de Corona periode:

In de gang en op de groep staat desinfectiegel om de handen schoon te maken. Graag gebruiken alvorens de groep te betreden. We kunnen per keer 1 ouder ontvangen op de groep. De ouders zonder kinderwagen brengen de kinderen aan de deur aan het schoolplein. De andere ouders met kinderwagen brengen de kinderen in de gang en moeten dan even op de gang wachten en op het raam kloppen. De kinderen worden met de maxi cosi aangereikt of neergezet. Hou het afscheid kort. Na 17.00 vindt de overdracht zoveel mogelijk in de gang plaats. Voor een langere overdracht kan dat alleen bij de deur aan het plein. 17.00 uur

RIVM maatregelen:

Een kind jonger dan 12 jaar met verkoudheidsklachten mag naar school / kinderopvang indien:

- het kind niet hoest en geen koorts heeft;
- er in het gezin niemand is met koorts;
- de ouders geen verkoudheidsklachten hebben;
- het kind geen contact is van een bevestigd COVID-19 patiënt.

De dagindeling voor uw kind:

9:00 tot 9:30 uur

Gezamenlijke opening van de dag, met een liedje of een verhaaltje en/of het vieren van een verjaardag. We drinken samen sap en eten fruit, een koek of een traktatie. Voor het eten wassen we onze handen.

9:30 tot 11:30 uur

Na de vaste verschoonronde is er tijd voor een binnen en/of buiten spel/activiteit en om te slapen voor wie dat nodig heeft.

11:30 tot 12:30 uur

Samen brood eten en sap drinken, ook de leidsters eten mee. Daarna een vaste verschoonronde en naar bed voor wie dat nodig heeft.

12:30 tot 14:30 uur

Tijd om te slapen of om buiten en/of binnen te spelen.

14:30 tot 15:00 uur:

De kinderen die uit bed komen verschoonen en aankleden en dan een gezamenlijke versnapering.

15:00 tot 16:30 uur

Wat er gedaan wordt, wisselt per dag afhankelijk van de overige activiteit en de aanwezige kinderen. Op dit tijdstip kunnen ook de verjaardagen van de kinderen en de leidsters worden gevierd.

16:30 tot 18:00 uur.

Afsluiting van de dag. De kinderen worden verschoond of brengen nog een bezoek aan het toilet. Er is is nog wat te drinken voor een ieder die dat wil.

Activiteiten:

In de ochtend komen de kinderen allemaal binnen druppelen. Vriendjes worden begroet en al gauw zoeken ze elkaar op om samen te spelen. Voor iedereen is er wel wat waar hij of zij graag mee speelt. Voor je het weet lopen er roze prinsessen en stoere kerels rond en gaan ze helemaal op in hun eigen spel. De een kruipt op de bank met een boekje, de ander maakt met de trein een grote baan, poppen worden in bed gelegd enz. Ook de kleintjes worden toegelaten in het spel. Ze kruipen of lopen en vinden het maar wat interessant wat die grote kinderen doen en zoeken daarbij hun eigen mogelijkheden op. Als de kleinere kinderen slapen, is het tijd voor wat andere activiteiten:

bv. Poppen wassen met sop

- Kleien
- Verven/knutselen
- Vloerpuzzels leggen
- Bouwen met blokken/duplo
- En onze 3 plus ontwikkelingsspelletjes VVE activiteiten.

Kinderen vanaf 3 jaar zijn vaak al toe aan wat meer uitdaging. We hebben veel diverse activiteiten die aansluiten bij hun ontwikkeling en interesses. Op een hele speelse manier doen ze spelletjes over kleuren, vormen, tellen, sorteren, kralen rijgen en fijne motoriek spelletjes. Of bewegingsspelletjes voor de grove motoriek. De kinderen zijn heel enthousiast en vragen zelf ook om de spelletjes. We werken op de groep met thema's. We praten erover, we knutselen en lezen boekjes over het thema en we proberen het zo visueel mogelijk voor de kinderen te maken. We kijken daarbij goed naar wat het kind begrijpt en aan kan. Vraag uw kind er maar eens naar: hij/zij zal met trots de kunstwerkjes willen laten zien.

Slapen:

De allerkleinste slapen natuurlijk naar behoefte. Dat kan in ons slaapkamertje maar ook eventueel op de groep in de kinderwagen. Het kinderdagverblijf hanteert een slapen protocol en u wordt hierover door onze medewerkers geïnformeerd. Bij buikligging dient u een toestemmingsformulier te tekenen. Het slaapkamertje is extra goed geventileerd met een speciaal ventilatie systeem.

Samenwerking in toezicht (4-ogenprincipe en achterwacht)

Bij kinderdagverblijf het Kwakersnest worden maximaal 11 kinderen opgevangen met 2 pedagogisch medewerkers. Wij werken met zoveel mogelijk vaste gezichten en zorgen ervoor dat uw kind nooit meer dan 2 vaste medewerkers op de groep heeft.

Met name waar er één pedagogisch medewerker in het gebouw aanwezig is, bijvoorbeeld aan de start of het einde van de dag, zorgen wij voor extra ondersteuning in de vorm van andere volwassenen. Doordat wij in een school zitten hebben we hierover goede afspraken kunnen maken met de leerkrachten. Zij fungeren als achterwacht en komen daarnaast regelmatig binnen lopen. Ook is er door de ramen te volgen wat er in de groep gebeurt. Op die manier geven wij vorm aan het 4-ogenprincipe op de momenten dat er één pedagogisch medewerker aan het werk is.

Ook stimuleren we een werkklimaat waarin pedagogisch medewerkers open naar elkaar communiceren en elkaar waar nodig aanspreken op gedrag. De afspraken in dit kader, zijn vastgelegd in het beleidsplan veiligheid en gezondheid en in de Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk geweld'.

Voeding

Er is veel aandacht voor gezonde voeding bij jonge kinderen, vanuit de gedachte dat een gezonde levensstijl met betrekking tot voeding bij kinderen, op latere leeftijd wordt doorgezet. Er wordt daarom elke dag fruit gegeten. Voor de allerjongsten is er Nutrilon 1,2 en 3 aanwezig. Met speciale dieetwensen vragen wij u dit te overleggen met de pedagogisch medewerkers. Ook serveren we soms wat warmtussen de middag en bieden we af en toe komkommer of tomaat aan. Rondom feesten of verjaardagen wordt er een traktatie uitgedeeld, maar er wordt op gelet dat het bij een enkele kleine traktatie blijft.

Als het tijd is om aan tafel te gaan worden de kinderen geroepen door een van de pedagogisch medewerkers. De oudere kinderen gaan dan eerst plassen en hun handen wassen. Kinderen mogen onder het eten ieder hun verhaal doen als ze dat willen. We praten en schreeuwen niet door elkaar

heen. Als een kind klaar is met eten en drinken vragen ze aan de pedagogische medewerker of ze van tafel mogen. Ze hoeven bij ons niet te wachten totdat iedereen klaar is.

Plaatsing en wennen

Voor elk nieuw aan te melden kind is er een kennismakingsgesprek met de ouders. Voorafgaand aan de eerste wendag is er een intakegesprek tussen pedagogisch medewerker en ouder(s). Tijdens dit gesprek wordt er uitleg gegeven over de dagelijkse gang van zaken en worden er afspraken gemaakt met ouders over voeding, dagritme, halen en brengen, bereikbaarheid van de ouders en beleid bij ziekte. Ook is dit een goed moment om eventuele bijzonderheden zoals allergieën door te geven. Het intakeformulier is vervolgens altijd op de locatie aanwezig. Ouders worden regelmatig gevraagd de gegevens te controleren op actualiteit.

In overleg met ouders worden afspraken gemaakt over de wenperiode van het kind. Per kind verschilt het wat er nodig is. Op het moment van het afscheid, neemt de pedagogisch medewerker het kind van de ouders over en zwaait samen met het kind de ouders uit. Een belangrijk en spannend moment voor u als ouder/verzorger en uw kind.

Hoe gaat dit wennen in zijn werk?

Voorafgaand aan de eerste officiële opvang dag spreken we wenmomenten af. De bedoeling van het wenproces is dat u en uw kindje gewend raakt aan een andere omgeving, geluidjes, geurtjes, kleurtjes en gezichten. Dit is een spannend maar vooral mooi moment voor u en uw kindje. Tijdens het eerste wenmoment blijft u er als ouder/verzorger bij. Tenzij u het gevoelsmatig aandurft om uw kindje eventjes los te laten, dit gaat uiteraard in overleg. Het eerste wenmoment duurt van 10 uur 's morgens tot ongeveer 12 uur 's middags, heeft u behoefte aan andere tijden is dit in overleg altijd mogelijk. Wij stemmen de wenmomenten compleet af op wat de wensen en behoefte zijn van uw leef ritme.

Het tweede wenmoment duurt iets langer. Uw kindje maakt een eet en slaapmoment mee. Dit ter voorbereiding op de eerste officiële opvangdag. Tijdens het tweede wenmoment is het de bedoeling dat u uw kindje eventjes los laat, voor veel ouders een spannend moment. Mocht het een wens zijn dat wij telefonisch contact met u houden over hoe alles gaat, is dit uiteraard mogelijk. U mag zelf natuurlijk ook altijd, meerdere keren, bellen om te vragen hoe het gaat. In aanloop naar de wenmomenten krijgt u een wenbrief toegestuurd. Hierin staat onder meer wat u precies mee moet nemen en waar u wordt verwacht. Ook staat erin welke voorbereidingen u thuis al kunt treffen. De pedagogisch medewerker spreekt met de ouders af dat ouders altijd even mogen bellen om te weten hoe het met hun kind gaat. Als het kind verdriet heeft, begeleidt de pedagogisch medewerker het kind en geeft het kind de ruimte om verdrietig te zijn. Mocht het verdriet te heftig zijn of te lang duren, dan worden de ouders gebeld voor overleg. Geef uw kind de eerste tijd zo nodig zijn vertrouwde knuffel of lapje mee. Dit geeft een veilig gevoel.

Afmelden/ruilen/extra dagen

Als uw kind niet naar de opvang komt, dient u dit tijdig door te geven. Afmelden kan via de app (MyChapp) of op telefoonnummer 06- . Mochten wij u even niet persoonlijk te woord kunnen staan dan kunt u altijd een voicemailbericht achter laten. U kunt ook om dit bericht te bevestigen in contact treden met onze centrale administratie die maandag, dinsdag en donderdag tot 12.00 uur bereikbaar is op telefoonnummer: 023—576 99 51. Mocht u bijzonderheden aangaande uw kind (niet lekker, slecht geslapen, persoonlijke omstandigheden) willen doorgeven neem dan gerust contact met ons op. Wij vinden het juist fijn als we dit soort dingen weten.

Wanneer u een dag heeft afgemeld, is het mogelijk deze dag op een ander moment in te halen. Het ruilen van deze dag dient wel binnen 2 weken na de gemiste dag plaats te vinden en kan alleen op voorwaarde dat de bezetting dit toe laat.

In overleg met de coördinator en administratie kunnen ouders ook extra dagdelen aanvragen, wederom mits de groeps grootte dit toelaat. Aanvragen voor ruilen of extra dagen kunnen doorgegeven worden via MyChapp.

Hygiëne- en ziektebeleid

De verblijfruimtes op locatie worden op de opvang dag schoongehouden door de pedagogisch medewerkers. Daarnaast worden de ruimtes schoongemaakt door een schoonmaakbedrijf. De wc's van school die wij gebruiken worden nagelopen voor de groep start.

Naast het schoonhouden van de ruimtes hebben wij uitgebreide afspraken over hoe wij hygiënisch en veilig werken m.b.t. o.a. het verzorgen van de kinderen en het bereiden van voedsel. De afspraken zijn terug te vinden in het beleidsplan veiligheid en gezondheid. Er zijn daarnaast regels en afspraken over het handelen bij ziekte, ongeval en medicijngebruik van uw kind. Die staan beschreven in een protocol, welke ter inzage ter beschikking kan worden gesteld door onze medewerkers. Wij hanteren de regels die hiervoor opgesteld zijn door het LCHV. Iedere medewerker heeft bovendien een geldig Oranje Kruis diploma voor EHBO met kinderen. Elke jaar worden de meest relevante handelingen geoefend tijdens de herhalingsavonden.

3. Samen met Ouders

De pedagogisch medewerkers werken vanaf de intake aan een vertrouwensband met ouders. Het is in het belang van de kinderen dat hun ouders en hun pedagogisch medewerkers goed contact hebben en informatie met elkaar uitwisselen. Dat kan gaan over gebeurtenissen thuis: de ouders laten weten bijvoorbeeld dat de opa van Stephanie opgenomen moet worden in het ziekenhuis, de pedagogisch medewerker neemt Stephanie even op schoot en laat haar een tekening voor opa maken. Anderzijds krijgen ouders via informatie van de pedagogisch medewerkers een beeld hoe hun kind zich gedraagt en ontwikkelt in een andere omgeving. Ook bij de allerjongste kinderen is het belangrijk dat ouders en pedagogisch medewerkers informatie delen met elkaar. Uit onderzoek is gebleken dat stress bij baby's de mogelijkheden tot ontwikkeling beperkt. Door met de ouders te kijken wat helpt om stress bij hun baby te voorkomen en of vermijden, helpen wij het kind in zijn ontwikkeling.

In het contact met de ouders hanteren we de volgende basisprincipes:

- Ouders kennen hun kind het beste en weten –in principe¹– dus ook wat het beste is voor hun kind;
- De ouder en de pedagogisch medewerker zijn gelijkwaardig aan elkaar. Ieder draagt vanuit zijn eigen kennis en expertise bij aan de ontwikkeling van het kind en men neemt elkaar hierin serieus.
- Pedagogisch medewerkers hebben een directe en vragende houding naar ouders. Pedagogisch medewerkers kijken met hun professionele ogen naar de kinderen, ze spreken ouders, zonder oordeel, aan als zij zich zorgen maken om een kind. Bijvoorbeeld: ik zag tijdens het buitenspelen dat Maaïke moeite had met rennen, herken je dit? Aan ouders wordt gevraagd hoe zij hier naar kijken en hoe zij zelf met hun kind omgaan.

Inspraak van zowel de kinderen als ouders vinden wij belangrijk en nemen we serieus. Ieder kind is anders en uniek. Wij staan open voor uw op- of aanmerkingen. Soms kan dit tijdens het moment dat u uw kind komt ophalen. Pedagogisch medewerkers lichten daarnaast ouders voor en hebben een

¹Uitzondering vormen situaties waarbij er sprake is van een voogd of andere omstandigheden waarin ouders het opvoederschap (verplicht) delen met niet-biologische ouders.

signalerende functie. Voor ouders kan het soms wettelijk zijn dat er een professional van zo dichtbij mee kijkt. Pedagogisch medewerkers zijn zich bewust daarvan en werken aan het onderling vertrouwen.

Voor de kinderen is het belangrijk dat zij opgroeien in een gezonde en stimulerende omgeving, zowel op het kinderdagverblijf als thuis. Een kind kan zich het beste ontwikkelen als hij of zij ook thuis krijgt wat hij nodig heeft aan liefde, rust en voeding. De voorlichting aan ouders is erop gericht om ouders – als dat nodig is – daarvoor toe te rusten. Bijvoorbeeld: Amina zit regelmatig gapend en zichtbaar moe in de kring. De pedagogisch medewerker vraagt bij de ouders na of zij dit herkennen en de ouders geven aan dat het kind vaak pas na 22.00 uur in bed ligt. De pedagogisch medewerker gaat hierover met de ouders in gesprek en samen zoeken zij een oplossing.

Mentorschap

Alle kinderen krijgen een mentor toegewezen. Dit is één van de pedagogisch medewerkers. Elke medewerker heeft op deze manier een aantal kinderen onder haar hoede. De mentor werkt op de groep waar het kind is geplaatst. Zij volgt de ontwikkeling van het kind en is het eerste aanspreekpunt voor ouders, collega's en is verantwoordelijk voor de overdracht naar school. Als zodanig zal de pedagogisch medewerker zich ook aan de ouders kenbaar maken tijdens het kennismakingsgesprek. Mocht u tussentijds behoefte hebben om met de mentor persoonlijk te spreken maakt u dan gerust een afspraak. Regelmatig overleg tussen de ouder en leiding vinden wij belangrijk.

Door de "eigen" mentorkinderen is er meer ruimte voor de pedagogisch medewerker om een paar kinderen echt goed te leren kennen. Hierdoor kan ze beter inspringen op de behoefte van deze kinderen en zullen de kinderen ook eerder contact zoeken met haar. De kinderen worden gevolgd in hun ontwikkeling en er is elk jaar (rond de 1^{ste}, 2^{de} en 3^{de} en vlak voor de 4^{de} verjaardag) een oudergesprek over de ontwikkeling van het kind. Op de groep is een map aanwezig met kindgegevens o.a. intakeformulier en eventueel informatie vanuit observatie. Op het intakeformulier is zichtbaar welke mentor aan het kind is toegekend.

Als er zorgen zijn

Alle kinderen zijn uniek en ontwikkelen zich op hun eigen manier. De diversiteit binnen de groep vraagt in sommige gevallen extra aandacht en begeleiding. Om één en ander in goede banen te leiden en te zorgen dat alle kinderen zo optimaal mogelijk worden begeleid, worden zorgen zo snel mogelijk met ouders gedeeld en geregistreerd. Oudergesprekken vinden daarom soms op verzoek van de pedagogisch medewerker plaats bij bijzonderheden. Tijdens dit oudergesprek informeren wij u over de voortgang van uw kind. Uw inbreng vinden we erg belangrijk en aan de hand van een verslag bekijken we het proces van ieder kind opnieuw. Samen met ouders bekijken we vervolgens welke (extra) begeleiding er nodig is.

Oudercommissie

Het kinderdagverblijf heeft een oudercommissie, welke een adviserende rol heeft richting het management en de pedagogisch medewerkers. De oudercommissies houden zich met name bezig met locatie-gebonden onderwerpen. De commissie overlegt regelmatig met de pedagogisch medewerkers en leiding van de kinderopvang. De pedagogisch medewerkers stimuleren ouders die betrokken willen zijn en denken met hen mee over de mogelijkheden.



4. Samenwerking met school en JGZ

Voor alle kinderen zijn goede afspraken met de basisscholen over een overdracht van groot belang. We dragen zorg voor de doorgaande leerlijn van de kinderdagverblijf naar de basisschool. We hebben nauw contact met scholen en bespreken met de scholen ons beleid betreft de overdracht met hen. Met name in samenwerking met de Westbroek kunnen wij veel betekenen in het kader van warme overdracht en een gezamenlijk pedagogisch didactisch klimaat.

Overdracht naar de basisschool en BSO

In de periode dat een kind het kinderdagverblijf bezoekt, volgen we de ontwikkeling van het kind goed en dragen onze bevindingen nadat de ouders hier toestemming voor hebben gegeven, over aan de basisschool. Dit doen wij door het overdrachtsverslag mee te geven aan de ouders. Zij kunnen dit dan meenemen naar het 1^{ste} gesprek op school.

Elke basisschool heeft daarnaast afspraken met een buitenschoolse opvang. Voor scholen zijn dit verschillende organisaties (met soms wisselende medewerkers) die de buitenschoolse opvang verzorgen. De school draagt zorg voor contact met de medewerkers van die organisaties. Omdat de rapportage zeer vertrouwelijke informatie over kinderen bevat, heeft t Kwakersnest ervoor gekozen de overdracht aan de buitenschoolse opvang van andere organisaties via de scholen te laten verlopen. Zo zijn we er verzekerd van dat de informatie, in overleg met ouders, bij de juiste pedagogisch medewerkers van de kinderopvangorganisatie terecht komt. Wanneer ouders en kind vanuit het kinderdagverblijf naar een BSO van 't Kwakersnest gaan, zorgen we intern voor de overdracht van gegevens.

Extra samenwerking met de Westbroek

Kinderdagverblijf 't Kwakersnest is gevestigd in basisschool de Westbroek. We werken daarom extra intensief samen met deze school. Naast de reguliere overdracht die wij al verzorgen voor alle basisscholen, hebben we met de kleuterleerkrachten afspraken voor 'warme' overdracht. Dit betekent dat wij –als ouders daar toestemming voor geven- een afspraak maken voor mondelinge overdracht en eventueel de overdracht doen in een 3-gesprek met de kleuterleerkracht of IB-er, de pedagogisch medewerker en de ouders. Daarnaast kunnen we het wennen voor kinderen die dat

nodig hebben wat eerder starten, of de wenperiode wat rustiger opbouwen, met als doel de overgang zo soepel mogelijk te laten verlopen.

Daarnaast proberen wij in het programma van kinderdagverblijf en kleuterklas elkaar op te zoeken en raakvlakken te vinden en/of te creëren. Bijvoorbeeld door aan hetzelfde thema te werken, of gezamenlijk activiteiten te ontwerpen.

Wijzer samenwerken

Naast de basisscholen heeft het kinderdagverblijf één belangrijke samenwerkingspartner: Jeugdgezondheidszorg Kennemerland. Bijna alle kinds bezoeken het consultatiebureau. JGZ is daarmee een laagdrempelige voorziening en de toegang voor eventuele extra ondersteuning voor ouders en kinderen. Dit geldt ook voor de kinderopvang. Op het moment dat wij verwachten voor een kind extra ondersteuning nodig te hebben (en toestemming van ouders hebben om hierover met JGZ in contact te treden), nemen wij altijd eerst contact op met JGZ Kennemerland. Zij bekijken dan samen met ons welke hulp er nodig is en wij volgen samen 'de wijzer samenwerken' om de beste hulp te organiseren.

Vermoeden van kindermishandeling

Soms zijn er grote zorgen om het welzijn van een kind. Het Kwakersnest hanteert de verplichte Meldcode Kindermishandeling. Pedagogisch medewerkers worden jaarlijks door middel van een voorlichtingsbijeenkomst op de hoogte gehouden van het stappenplan dat bij deze meldcode hoort. Als pedagogisch medewerkers tekenen van kindermishandeling signaleren, zullen zij het protocol kindermishandeling volgen. Er wordt in dergelijke gevallen altijd contact opgenomen met de aandachtsfunctionaris Kindermishandeling, die de pedagogisch medewerker(s) hierin verder begeleidt.

5. Professionele organisatie

Het Kwakersnest is een professionele kinderopvangorganisatie, die werkt aan voortdurende ontwikkeling. Niet alleen van kinderen maar ook van medewerkers en de organisatie als geheel. In dit hoofdstuk staat beschreven hoe 't Kwakersnest dat doet.

Kinderopvang is een vak

Alle medewerkers voldoen aan de (strengere) kwalificatie-eisen voor pedagogisch medewerkers. Dat betekent dat alle medewerkers minimaal sociaal pedagogisch werk 3 of vergelijkbaar hebben afgerond. Daarnaast voldoen alle medewerkers aan de taal-eis 3f en hebben hun kinder-EHBO certificaat behaald. Uiteraard is iedereen in het bezit van een VOG en wordt continu gescreend via het personenregister kinderopvang. Een aantal medewerkers gaan hun kwalificatie voor voorschoolse educatie (Startblokken) halen of hebben dit al gedaan. De medewerkers op het kinderdagverblijf volgen daarnaast de verplichte scholing 'werken met baby's', of hebben deze bijscholing behaald.

Daarnaast krijgen alle medewerkers de gelegenheid om hun vak bij te houden, doordat zij jaarlijks worden gecoacht door een pedagogisch coach. Eventueel kunnen zij daarnaast indien nodig of wenselijk, extra scholing volgen.

stagiaires

Wij bieden mogelijkheden om voor een beroep in de kinderopvang te worden opgeleid. VMBO- en MBO leerlingen en HBO studenten kunnen zich bij ons oriënteren op het vak én we leiden hen op. In onze leeromgeving ligt de nadruk op het ontwikkelen en oefenen van vaardigheden, die in het

beroep nodig zijn. Stagiaires werken nooit alleen met de kinderen. Wij bieden incidenteel mogelijkheid voor stage van de beroeps begeleidende leerweg (BBL).

Van stagiaires verwachten wij dat zij:

- kinderen begeleiden, zowel in groepsverband als in individueel opzicht.
- activiteiten organiseren gericht op ontwikkeling
- zorg dragen voor de dagelijkse verzorging van kinderen.
- zorg dragen voor een goed (periodiek) contact met ouders/verzorgers en informeren naar specifieke aandachtspunten (dagritme, voeding e.d.)
- met collega's afstemmen over de dagindeling en de verdeling van de werkzaamheden en mede zorg dragen voor een goede samenwerking en voor een goede overdracht.
- administratieve handelingen uitvoeren, voortkomend uit de dagelijkse werkzaamheden.
- licht huishoudelijke werkzaamheden verrichten in de groep en mede zorg dragen voor het beheer, de hygiëne en goede staat van de inventaris.

Stagiaires krijgen een stagebegeleider toegewezen die hen begeleidt in het dagelijks werk en periodiek begeleidingsgesprekken voert.

Ongewenst gedrag voorkomen en aanpakken

Ieder kind is uniek en anders en vertoont daardoor ander gedrag. Soms vertoont een kind gedrag dat duidelijk anders is dan wat men verwacht op die leeftijd en/of in vergelijking met andere kinderen. Als dat gedrag aan de orde is, overlegt de pedagogisch medewerker dit in het team. Indien nodig vindt hierna overleg plaats met de ouders. In dit overleg wordt het gedrag besproken en eventuele afspraken gemaakt over observatie en eventuele externe begeleiding (zie ook hoofdstuk 4).

Ook kan het zijn dat er in het gedrag van het kind sprake is van grensoverschrijdend gedrag naar de andere kinderen. Kinderen zijn verbaal nog niet zo sterk en benaderen elkaar meer fysiek. Dat is op zich niets om je zorgen over te maken. Het kan echter zijn dat één van de kinderen zodanig stelselmatig of heftig over de grenzen van andere kinderen heen gaat, dat de veiligheid van de andere kinderen in het geding komt. Bij grensoverschrijdend gedrag binnen onze opvang wordt een plan van aanpak gemaakt en aandachtspunten geformuleerd voor de medewerkers, het kind en de ouders. Afspraken worden vastgelegd op papier, er is een interne procedure voor de medewerkers die uitgelegd wordt aan de ouders. Zie hiervoor ook het Veiligheidsbeleid, waarin dit is vastgelegd. Kinderen die extra aandacht en ondersteuning behoeven, worden in de overleggen met de pedagogisch medewerkers besproken. De mentor informeert de betreffende ouder zowel schriftelijk als mondeling.

Grensoverschrijdend gedrag door een medewerker of andere volwassene

Grensoverschrijdend gedrag is objectief moeilijk vast te stellen. Gedrag kan door elk persoon anders worden ervaren. Voor u als ouder is het zeer belangrijk om te weten dat wij als kinderopvanginstelling er alles aan doen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen. Of de gevolgen van grensoverschrijdend gedrag te beperken. Dit doen wij door onze medewerkers te screenen en inzicht te geven in wat wij verstaan onder grensoverschrijdend gedrag. Dit alles is vastgelegd in het protocol kindermishandeling, dit protocol is tevens onderdeel van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid.

De Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling voor de branche kinderopvang is speciaal toegeschreven naar de kinderopvang en is bedoeld voor iedereen die werkzaam is binnen deze branche. De meldcode geeft via een stappenplan aan hoe te handelen wanneer er signalen zijn die kunnen duiden op huiselijk geweld of kindermishandeling. Daarnaast bevat deze meldcode een route hoe te handelen bij signalen van mogelijk geweld- of zedendelict door een collega/volwassene en een route hoe te handelen wanneer er sprake is van seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling. Elke stap binnen de routes wordt afzonderlijk uitgebreid toegelicht.

Voor u als ouder is het belangrijk te weten dat onze medewerkers regelmatig geschoold worden, en dat er vanuit het protocol kindermishandeling van hen verwacht wordt dat zij in staat zijn signalen te herkennen die kunnen wijzen op kindermishandeling. Dit geldt ook voor de signalering van ongewenste omgangsvormen door een collega richting een kind. De beroepskrachten hanteren daarbij een beroepsgeheim. Dit beroepsgeheim mag echter nooit tot gevolg hebben dat het kind niet tijdig geholpen wordt. Openheid onderling, goed adequaat signaleren en een open werkhouding zijn daarom belangrijk. Kinderopvang 't Kwakersnest hanteert een open cultuur waar ouders en kinderen betrokken worden bij het signaleren van situaties die extra aandacht nodig hebben. Heeft u als ouder een vraag over of een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag of kindermishandeling? Schroom dan niet dit te melden bij onze functionarissen. De gegevens daarvoor vindt u op onze website.

Gedragcode

De pedagogisch medewerkers van Het Kwakersnest zijn gehouden aan de Gedragcode Kinderopvang van Abvakabo/FNV. Deze gedragscode (inclusief voorbeelden) is te vinden op internet. De medewerkers tekenen een privacy verklaring.

Sociale media

Vanuit privacyoverweging zijn wij zeer terughoudend in het gebruik van sociale media in het kinderdagverblijf. Voor de pedagogisch medewerkers gelden duidelijke richtlijnen over wat wel en niet is toegestaan. Ook ouders vragen wij terughoudend te zijn met het delen van berichten en foto's. Ouders mogen bijvoorbeeld gerust foto's maken tijdens de verjaardag op de kinderopvang. Het is dan echter niet toegestaan deze foto's te delen op sociale media.

Niet (helemaal) tevreden?

U kunt met elke vraag bij de pedagogisch medewerker terecht. Als u ergens mee zit of niet tevreden bent, schroom niet dit kenbaar te maken. Wij zullen alles in het werk stellen om uw ontevredenheid weg te nemen. Wees openhartig over uw ontevredenheid. 't Kwakersnest is vanaf januari 2016 aangesloten bij de Geschillen commissie Kinderopvang. Kijk voor de brochure op <http://www.kwakersnestkinderopvang.nl/over-t-kwakersnest/complimenten-en-klachten.html>. De brochure wordt u kosteloos toegestuurd.