

Pedagogisch Beleid en Werkplan
Peuteropvang Kikker en Roos 't Kwakersnest



Anke van der Bor
Loes Holtslag van Westerop

Inhoud

INLEIDING.....	3
1. PEDAGOGISCHE VISIE	4
2. VEILIG EN GEZOND SPELEN	6
3. SAMEN MET OUDERS.....	12
4. SAMENWERKING MET SCHOOL EN JGZ	15
5. PROFESSIONELE ORGANISATIE.....	16

Inleiding:

't Kwakersnest Peuteropvang is een kleinschalige peuteropvang die in samenwerking met de Rozenbeekschool opvang voor 2-4 jarigen onder schooltijd realiseert.

Wij zijn gevestigd met ons eigen kind-centrum in KBS de Rozenbeek aan de Floraronde te Velsbroek. Wij bedienen alle ouders met peuters in de leeftijd 2-4 jaar. Dus ook als u geen kinderen op de Rozenbeekschool heeft, bent u van harte welkom.

Wij zijn VVE geschoold en werken met Startblokken. Dit is een educatieve methode voor kinderdagverblijven en peuterspeelzalen.

De programma's bevorderen een brede persoonsontwikkeling bij kinderen van 2 tot 8 jaar. Doel van de programma's is om de kansen op schoolsucces te vergroten. Peuteropvang is desondanks zeker niet schools! Wij bieden een gezellige huiselijke opvang met vele inspirerende activiteiten.

Voor uw kind betekent de peuteropvang zo optimaal mogelijk ontwikkelen door spelend leren.

De opvang dient een thuis te zijn voor kinderen waar ze zelf kunnen kiezen

en spelen. Uitgangspunt daarbij is dat de pedagogisch medewerkers hart hebben voor

kinderen en de kinderen zich bij ons veilig en thuis voelen! 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. Wij werken met vaste medewerkers. De kinderen kunnen elke ochtend kiezen uit groepsactiviteiten, vrij spel, en thema-activiteiten. Of gewoon lekker uitrusten...

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

Peuteropvang is opvang voor kinderen van twee tot vier jaar, binnen schooltijd. Ouders hebben de mogelijkheid om ochtenden af te nemen (8.15u tot 12.15 u). De Peuteropvang is tijdens de schoolvakanties gesloten. In de peuteropvang is extra aandacht voor spelend leren, ter voorbereiding op de basisschool. 't Kwakersnest ziet de kinderopvang als een gezamenlijk doel en verantwoordelijkheid van ouder(s), pedagogisch medewerker en kind. Gewoon doen 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 Vyotski en hanteert drie uitgangspunten:

1. betekenisvolle activiteiten aanbieden, 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 Riksen Walraven:



- *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 de peutercentrum 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.?

- *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'.

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 peuters, ontstaat een pedagogisch speel- leerklimaat, dat optimale ontwikkelingskansen biedt voor alle kinderen.

Inclusieve opvang

Peuteropvang het Kwakersnest is er voor alle peuters. 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 peutergroep.

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. Om die reden geven we de meeste knutselwerkjes (vrijwel) direct mee naar huis. Daarnaast wordt de ruimte overzichtelijk ingedeeld met zogenaamde hoeken. 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.

De indeling in speelhoeken met specifieke functies geldt niet alleen voor de binnenruimte, ook buiten is er verschillend spel mogelijk: een zandbak om te graven en bouwen, een open plein om te fietsen of rennen, hoekjes om je te verstoppen. Doordat de buitenspeelruimte grenst aan de binnenspeelruimte, kunnen we gemakkelijk even naar buiten. Dit proberen we dan ook veel te doen.

Mocht het weer het niet toe laten om buiten te spelen, dan kunnen we gebruik maken van de kleutergymzaal van school. 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 peutercentrum 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 peutercentrum wordt een vast dagritme gehanteerd. Door de relatief korte openingstijden, zijn er altijd voldoende pedagogisch medewerkers aanwezig t.o.v. het aantal kinderen. 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 8.15 en 8.30 uur te brengen. Om uiterlijk 08.30 uur beginnen we dan de dag. Ook het ophaalmoment willen we relatief kort houden (12.00 tot 12.15 uur). Op die manier houden we meer rust op de groep en kunnen we de speeltijd zo optimaal mogelijk benutten.

Dagindeling en spelregels Kikker en Roos



- Goedemorgen en welkom!
Brengen 8.15 – 8.30 uur.
Halen 12.00 – 12.15 uur.
Brengen en halen graag bij het hek of onze buitendeur . Wanneer het echt hard regent is het natuurlijk geen probleem om even tot de deur mee te lopen.
- Dagindeling Kikker en Roos:
- Dagritme kaarten: Bij Kikker en Roos werken wij met dagritme kaarten / pictogrammen waarop wij duiden aan je kind wat we gaan doen.

8.15 – 8.30	Brengen
8.30 – 09.00	Vrijspelen en/of activiteit
09.00- 09.30 -09.45	In de kring
09.45 tot 10.15	Vrij spelen en Opruimen
10.15 – 10.30	Fruit en drinken
10.30 – 10.45	Overgang deel 2
10.45 – 12.00	Activiteit en buitenspelen. (hangt af van het weer).
12.00 – 12.15	Gezamenlijke afsluiting + ophalen

- Bij Kikker en Roos dragen wij binnenschoenen. Denk hierbij aan gymschoenen of sloffen met een anti slip laag. Je krijgt je eigen la. Hier kun je je binnen schoenen in bewaren. Ook is er ruimte voor een setje reserve kleding, al mag je die ook in je (rug) tas elke dag mee nemen.
- Als peuter ben je al graag zelfstandig. Het is daarom handig als je makkelijk zittende kleding en schoenen aan hebt. Zo kan je zelf je schoenen aan en/of uit trekken, en kun je lekker buiten ravotten in bijvoorbeeld onze grote zandbak.
- Als peuter ben je elke dag heel druk om zelf je jas en je schoenen aan te leren doen. Wat knap! Wil je je peuter ook een beetje mee helpen? Zet dan heel graag de naam van je kind in de jas en kleding en schoenen! Dat scheidt je kind en ons een hoop zoek op de groep...

- Medicijnen in de tas van je kind zijn niet toegestaan. Heeft je kind medicatie dan dient daarvoor een medicijn verklaring getekend te worden. Medicijnen dienen zoveel mogelijk door de ouders te worden toegediend. Bij hoge uitzondering vindt ondertekening van de verklaring plaats en geef je de medicijnen aan de medewerker. Pijnstilling wordt thuis toegediend.
- Spenen en knuffels. Een knuffel mag mee genomen worden zodat uw kind even kan wennen. Daarna ruimen we als dat lukt...de knuffel op in het bakje van uw kind. Wil je als je een speen meegeeft deze in een plastic bakje doen voorzien met naam van je kind ?
- Bij Kikker en Roos zorgen wij voor alle kinderen. Er is wekelijks voldoende (verschillend) fruit en drinken aanwezig en ook luiers en andere benodigdheden worden verzorgd. Jullie hoeven dus niets mee te nemen.
- Een feestje vieren? Leuk! Trakteren mag. Wel vinden wij het fijn als je dit vooraf even laat weten. Zo kunnen wij eventuele allergieën op tijd door geven. Het zou ook fijn zijn als je een traktatie mee neemt die bij de leeftijd 2-4 jaar past. Zo kan iedereen hier van genieten!
- Wanneer je bij ons gaat starten, spreken we altijd eerst een wenmoment af. Vaak is dit de week vóór je startdatum. Het wennen doen wij altijd van 9.00 tot 11.00 uur. Zo kan je op een rustig moment gebracht en gehaald worden en is er altijd de ruimte om eventuele bijzonderheden met elkaar te bespreken. Het is belangrijk dat je deze dag je ingevulde intakeformulieren mee neemt. Ook kun je onze Mychapp app vast installeren en aan vullen.
- Tussendoor ophalen vanwege korte wenmomenten of dokters afspraak : Wanneer je je kind eerder ophaalt onder groepstijd verzoeken we je als ouder om via de kleuter ingang je kind weer op te halen. Zo verstoren we niet het groepsmoment en kan je je kind rustig ophalen. We houden de overdracht dan kort. Communicatie volgt dan later via ons ouderportaal MY Chapp of we bellen je even na groepstijd tussen 12.30 en 13.00 uur.
- Ophalen doen wij van 12.00 tot 12.15 uur.
- Wat jammer dat je weer gaat, tot de volgende keer!
- Nog even wat vragen of bespreken? Dat kan natuurlijk altijd.
Locatie Telefoon Kikker en Roos, bereikbaar tot 13.00 uur: 06 - 1707 5075
- Mail vanwege zwangerschapsverlof tijdelijk naar: brigitte@kwakersnest.nl

Fysieke veiligheid

Peuteropvang het Kwakersnest voldoet aan de (hoge) kwaliteitseisen voor peutercentra 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.

Samenwerking in toezicht (4-ogenprincipe en achterwacht)

Bij peuteropvang het Kwakersnest worden maximaal 8 kinderen opgevangen met 1 pedagogisch medewerker, of 9-16 kinderen door 2 pedagogisch medewerkers. Wij werken met zoveel mogelijk vaste gezichten en zorgen ervoor dat uw kind nooit meer dan 3 vaste medewerkers op de groep heeft.

Met name waar er één pedagogisch medewerker met 8 peuters in het gebouw aanwezig is, 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 kleuterleerkrachten. Zij fungeren als achterwacht en komen daarnaast regelmatig binnen lopen. Ook is er door de ramen te volgen wat er in de peutergroep 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 en verschoneren

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. Ook bieden wij komkommer, tomaat of andere groente aan. Rondom feesten of verjaardagen wordt er een traktatie uitgedeeld, maar er wordt op gelet dat het bij een enkele kleine traktatie blijft. Bij een grote traktatie mogen de kinderen een klein deel van de traktatie nuttigen en de rest gaat dan mee naar huis. Als het tijd is om aan tafel te gaan worden de kinderen geroepen door een van de pedagogisch medewerkers. Aan tafel wordt er wat gegeten en gedronken. Kinderen mogen ieder hun verhaal doen als ze dat willen. De medewerkers maken actief contact met de kinderen. Een van de medewerkers zit bijvoorbeeld aan tafel en de andere medewerker deelt het fruit uit. Soms wordt er voorgelezen of een liedje gezongen. Na het fruit moment gaan we verschoneren. De andere kinderen blijven tijdens het verschoneren aan tafel en er wordt een activiteit gedaan.

Buitenspelen

Na het verschoonmoment gaan wij altijd buiten spelen en ook hier vervolgen wij gezamenlijk ons thema activiteit of spelen lekker vrij in de ruimte, in de zandbak of aan de watertafel.

Peuterdans en peutergym

Een van de pedagogisch medewerkers is danslerares en zal daarom 1 x per maand, peutergym en peuter dans gaan aanbieden. Peuterdans is geschikt voor jongens en meisjes van 2,5 tot 4 jaar. In deze fase speelt fantasie een grote rol voor peuters en is de drang om te bewegen en dingen te ontdekken groot. De lessen zijn ook geschikt voor kinderen die minder spraakzaam zijn of weinig durven te ondernemen in een groep uit angst of verlegenheid. Doordat je samen rolt, vliegt, springt of samen op

avontuur gaat tijdens de dansverhalen, valt niemand buiten de boot. Wij werken als de groep het toelaat ook voor ouders van buitenaf met een 10 rittenkaart en instromen kan op ieder moment.



Voorbeeld van gym en peuterdans bij Kikker en Roos.

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 eten, 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.

De eerste keer, en zo nodig meerdere keren, mogen ouders bij hun kind op de opvang blijven. Zo raken kind en ouder vertrouwd met de gang van zaken. 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. 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 peuter opvang komt, dient u dit tijdig door te geven. Afmelden kan via de app (MyChapp) of op telefoonnummer 06- 17075075. 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.

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 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. Hoofdstuk 3 Voor- en vroegschoolse educatie (VVE) Startblokken.

Peuterdagopvang 't Kwakersnest heeft een beleidsplan VVE, waarin beschreven wordt op welke wijze er op onze locaties uitvoering wordt gegeven aan VVE. Startblokken van Basis ontwikkeling is het pedagogisch werkplan om de ontwikkeling van baby's, peuters en jonge kleuters optimaal te stimuleren. Het is een landelijk erkend werkplan met een uitgewerkte visie voor de opvang, vorming en educaties van jonge kinderen. Naast het pedagogische werkplan, is startblokken, de rode draad door ons pedagogische beleid. Het begint met het inrichten van de omgeving en de zoektocht naar echte dagelijkse en culturele activiteiten. Samen zoeken de medewerkers naar thema's die tussen de 6 en 8 weken duren en waaruit weer deel thema's voort komen. Het gaat hier niet om een vastomlijnd aanbod met 'voorbeeld' kaarten. De ontwikkeling van jonge kinderen vraagt juist om een bredere aanpak. Hierin staat het kind en de hulp van de pedagogisch medewerker centraal. Spel en taalontwikkeling staat daarbij centraal en zijn aan elkaar verbonden. Spel is dan vooral de basis en waar de volwassenen meedoen op het juiste moment. Daarbij staat het veilig voelen van het kind centraal, mee gaan op het eigen tempo en ontwikkeling van het jonge kind.

Bij Startblokken en peuterdagopvang 't Kwakersnest spreken wij daarom van betekenisvolle activiteiten. De activiteiten die wij voor en samen met de kinderen kiezen sluiten aan bij de belevingswereld van de kinderen. Bijvoorbeeld de keuken of het restaurant. Wij imiteren daarmee de volwassen activiteiten en geven kinderen tegelijkertijd de ruimte voor hun eigen spel en fantasie. Hiermee wordt de volwassen wereld geïmiteerd. Bij de peuters op de groep staat de spelontwikkeling centraal. Startblokken wil dan vooral de kinderen zelf laten ervaren. Hierdoor krijgen de activiteiten betekenis en zijn de kinderen betrokken bij wat ze doen. Prenten boeken en voorleesboeken zijn daarom bij 't Kwakersnest een belangrijk onderdeel van het dagelijkse werk.

De pedagogisch medewerkers observeren de medewerkers zorgvuldig en nemen zelf ook deel aan de activiteiten. Samen in spel en voorlezen is daarbij onderdeel van ons dagelijks werk. Onze pedagogisch medewerkers observeren zorgvuldig aan de hand van de observatie formulieren van Horeb. Door deze observaties te registreren zijn de medewerkers op de hoogte van het ontwikkelingsniveau van elk kind. Waarbij wij geen waarde of prestatieoordeel hechten aan hoever een kind in deze ontwikkeling, het volgen van, dus het proces er naar toe... is daarbij het meest waardevolle voor het kind!

3.1. Het werken met startblokken bij peuter dagopvang Kikker en Roos.

De wijze waarop de ontwikkeling van het jonge kind wordt gestimuleerd, in het bijzonder op de gebieden, taal, rekenen, motoriek en sociaal emotionele ontwikkeling.

Wij werken met een eigen thema planning waarbij wij elke 6 tot 8 weken met een nieuw thema komen. Desgewenst gebruiken we daarbij onze dagritme kaarten om de activiteiten onderdeel te laten zijn van het dagelijkse ritme op de groep. Voor ouders is het thema uitgeschreven in een woordspin en de ruimte wordt daarbij passend ingericht. Bij ieder thema is een thema hoek ingericht, met materialen, spelletjes die passen bij het thema en de belevingswereld. Al deze doelen zijn spelenderwijs gekoppeld aan de taalontwikkeling, rekenontwikkeling en sociaal emotionele ontwikkeling. In onze observatie formulieren van Horeb worden de doelen beschreven in de mentor verslagen van het kinderdagverblijf. Doelen zijn daarbij taal, rekenen en heel belangrijk de sociaal emotionele ontwikkeling van jonge kinderen. Voor elk kind wordt een entree formulier en een kinderdagverblijf formulier ingevuld met daarin de ontwikkeling aandachtspunten van elk kind. Er wordt een thema planning, een echte activiteit van het kind beschreven door de pedagogisch

medewerker, met daarbij hulp van de observatie modellen. Op de locatie staat een map met alle formulieren. De entree formulieren zijn ingevuld na de start van 3 maanden. In MY Chapp wordt via een push bericht de ouder geïnformeerd over het thema waar mee gewerkt wordt. Elke 6 a 8 weken wordt er een nieuw thema gekozen. Ouders krijgen een woordenlijst mee waarmee geoefend kan worden. Ook de boeken worden bekend gemaakt.

3.2 Volgen van kinderen.

De pedagogisch medewerkers houden de ontwikkeling van kinderen kinderen in de gaten. Als het nodig is passen zij de begeleiding aan. Bij het VVE aanbod zijn daarbij de observatie formulieren leidend, maar ook tijdens het spel kan er genoeg opvallen om de aandacht op te vestigen en kinderen desgewenst te stimuleren. Deze formulieren worden veilig opgeslagen in onze dat base en alleen aan ouders overgedragen.

3.3. Samenwerking met andere organisaties: De medewerker van t Kwakersnest kan in overleg met de ouders gebruik maken van de sociale kaart van het consultatie bureau zoals fysio therapie, logopedie et. Om samen zo het kind te ondersteunen. In Velsbroek is ons contact persoon Rianne Schaaper van JGZ.

3.3. Volgen van kinderen

In basis school de Rozenbeek werken wij met elkaar graag aan een doorgaande lijn. De overdracht vanuit het observatie model heeft als doel de leerkracht te informeren over de ontwikkeling van het kind zodat zij van tevoren weet he zij he t kind het beste kan opvangen in de kleutergroep van de basisschool. Dit altijd in overleg met de ouders.

3.4 . Zorgen delen.

De pedagogisch medewerkers werken samen met de ouders aan de taal en spel ontwikkeling van het kind. Samen bespreken wij wat een kind nodig heeft om zich te ontwikkelen. Na overleg met de ouders kunnen wij daarbij ook contact nemen met de JGZ verpleegkundigen. JGZ werkt weer nauw samen met Stichting Welzijn en maatschappelijk werk.

4. Samen met Ouders

De pedagogisch medewerkers werken vanaf de intake aan een vertrouwensband met ouders. Het is in het belang van de peuters 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.

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

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

medewerkers kijken met hun professionele ogen naar de peuters, 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 signalerende functie. Voor ouders kan het soms wennen zijn dat er een professional van zo dichtbij mee kijkt. Pedagogisch medewerkers zijn zich bewust daarvan en werken aan het onderling vertrouwen.

Voor de peuters is het belangrijk dat zij opgroeien in een gezonde en stimulerende omgeving, zowel op de peuterdagopvang als thuis. Een peuter 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 er op 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.

Ouderbetrokkenheid VVE

Het belang van ouder betrokkenheid bij VVE peuterspeelzaal Kikker en Roos.

Een belangrijk uitgangspunt is dat wij de school en onze aangesloten ouders als belangrijke partners zien. Samen met school en onze peuterdagopvang nemen wij de verantwoordelijkheid voor de vroegschoolse ontwikkeling van de kinderen. Zo proberen wij het partnerschap met de ouders vorm te geven. Elke ouder die als VVE ouder gebruik maakt peuterdagopvang wordt dagelijks betrokken bij wat een kind zoals ervaren heeft bij Kikker en Roos. Wij informeren elke schoolvakantie, alle ouders met het afsluiten van het VVE thema met een tasje met knutsel en thema werken waarin ook het spel met een spelverhaal (brief) en de geleerde woorden worden meegeven. Op deze wijze weten de ouders welk spelverhaal wij vertellen en welke woorden en begrippen daarbij gebruikt worden. De ouders van Kikker en Roos zijn altijd erg enthousiast over deze eenvoudige werkwijze, zo nemen wij ouders mee in de belevingswereld van de peuters van Kikker en Roos.

Uitnodigen ouders of oma's en opa's: Soms nodigen wij ouders uit om iets te vertellen over hun beroep of een speciaal thema waar ouders of vrijwilligers veel over kunnen vertellen. Jaarlijks hebben wij een thema kijk dag afsluiting waarin wij de ouders uit nodigen mee te kijken op de groep.

Mentorschap

De pedagogisch medewerker heeft een aantal kinderen onder haar hoede; ze is er de mentor van. 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 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 kind gegevens 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

De peuteropvang 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 peuteropvang. De pedagogisch medewerkers stimuleren ouders die betrokken willen zijn en denken met hen mee over de mogelijkheden.



5. 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 peuteropvang naar de basisschool. We hebben nauw contact met scholen en bespreken met de scholen ons beleid betreft de overdracht met hen.

Overdracht naar de basisschool en BSO

In de periode dat een kind de peuteropvang 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 het 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.

Extra samenwerking met de Rozenbeek

Peuteropvang het Kwakersnest is gevestigd in de Rozenbeekschool. 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 3gesprek 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 peuteropvang 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 de peuteropvang één belangrijke samenwerkingspartner: Jeugdgezondheidszorg Kennemerland. Bijna alle peuters 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 peuteropvang. 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.

6. 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 het 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.

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.

Ook kan het zijn dat er in het gedrag van het kind sprake is van grensoverschrijdend gedrag naar de andere kinderen. Peuters 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 medewerker of 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 branche 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.

Gedragscode

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

Sociale media

Vanuit privacyoverweging zijn wij terughoudend in het gebruik van sociale media. 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 peuterdagopvang. 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. Mocht u er met ons toch niet uitkomen dan kunt zich wenden tot de geschillencommissie kinderopvang. Wees openhartig over uw ontevredenheid. Als organisatie zullen wij alles in het werk stellen om u ontevredenheid op te lossen. 't Kwakersnest is vanaf januari 2016 aangesloten bij de Geschillen commissie Kinderopvang. Kijk voor de brochure op

<https://www.kwakersnest-kinderopvang.nl/over-t-kwakersnest/complimenten-en-klachten.html>

De brochure wordt u kosteloos toegestuurd.