


2021

Veiligheid en gezondheidsbeleid KDV Well



't Kienderbènkske

01-01-2021

	Documentcode en -naam:		
	Veiligheid en gezondheidsbeleid Kdv Well		
	Pagina:	1 van 8	Versiedatum: 01-01-2021

Inleiding

Voor je ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van KDV 't Kienderbènske Well. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locatie werken. Met als doel de kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk, speel en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Dit beleidsplan is geactualiseerd in 1 januari 2021.

Binnen 't Kienderbènske wordt er gewerkt met een (locatie overstijgende) werkgroep Veiligheid en gezondheid. Deze werkgroep bestaat uit pedagogisch medewerkers van de verschillende opvangvormen die 't Kienderbènske biedt en de twee locatiemanagers. Bij de ontwikkeling van dit beleidsplan heeft de werkgroep diverse thema's besproken. Centraal stond hierin of de huidige manier van werken leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving. Indien noodzakelijk zijn er maatregelen opgesteld voor verbetering.

Ruben Wijnen is eindverantwoordelijke voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Een beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Pedagogisch medewerkers kunnen dit beleidsplan daarom altijd inzien op de interne server van 't Kienderbènske. Het Veiligheid en gezondheidsbeleid is daarnaast een vast agendapunt tijdens teamoverleg. Er wordt dan over onderwerpen rondom veiligheid of gezondheid gesproken bijvoorbeeld aan de hand van een casus die zie heeft voorgedaan. Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt.

Missie en visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid


't Kienderbènske staat voor kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit passie en vanuit waar we een belangrijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van kinderen. Het blijven uitdagen van kinderen en het leren omgaan met verschillende soorten situaties vormen daarvan een belangrijk onderdeel. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving vormt de basis van dit alles.

Onze missie is onze kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van bijvoorbeeld niet schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen. Maar met overbescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen onaanvaardbare risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

- Het heeft een positieve invloed op fysieke gezondheid
- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen
- Het vergroot sociale vaardigheden

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang dienen wij een beleid te creëren ten aanzien van Veiligheid en Gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten binnen het vormgeven van het beleid zijn:

- 1) het bewustzijn van mogelijke risico's,
- 2) het voeren van een goed beleid op grote risico's en
- 3) het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de externe betrokkenen.

	Documentcode en -naam:		
	Veiligheid en gezondheidsbeleid Kdv Well		
	Pagina:	2 van 8	Versiedatum: 01-01-2021

Fysieke veiligheid

't Kienderbènske werkt ten aanzien van fysieke veiligheid met een risico-inventarisatie (RIE) die grote en kleine risico's in kaart brengt aan de hand van de kans dat het risico zich voordoet (groot of klein) en hoe de kans daarbij is op ernstig letsel (groot of klein). De RIE is opvraagbaar als bijlage. Deze beschrijft op welke manier pedagogisch medewerkers dienen te handelen om een risico tot een minimum te beperken. Bepaalde maatregelen hebben betrekking op afspraken die medewerkers maken met kinderen. Door deze afspraken kunnen zij vanaf ongeveer hun tweede levensjaar leren omgaan met diverse kleine risico's. Denk ten aanzien van veiligheid bijvoorbeeld aan afspraken die gelden tijdens spelsituaties of activiteiten en hoe om te gaan met bijvoorbeeld speelgoed en gereedschap. Dit om te voorkomen dat door oneigenlijk gebruik letsel kan ontstaan.

Binnen 't Kienderbènske en dus tevens bij het Kdv in Well wordt er gewerkt met een 'Protocol bij hitte' wanneer de buiten temperatuur hoger is dan 25°C. In dit protocol staan maatregelen beschreven om de warmte-overlast voor kinderen te beperken. Pedagogisch medewerkers zijn op de hoogte van dit protocol en handelen ernaar indien dit van toepassing is. Dit protocol is opvraagbaar bij de directie.

De pedagogisch medewerkers hebben aandacht voor het veilig slapen van kinderen en maken daarbij gebruik van het protocol 'Veilig slapen'. In dit protocol staan maatregelen beschreven om kinderen zo veilig mogelijk te laten slapen. Voor het protocol is gebruik gemaakt van de 'Veilig slapen adviezen' van VeiligheidNL. Daarnaast bevat het maatregelen die pedagogisch medewerkers in overleg met de locatiemanagers hebben vastgesteld. Het protocol 'Veilig slapen' is opvraagbaar bij de directie.

Indien een risico zich ondanks alle maatregelen toch verwezenlijkt, handelen de pedagogisch medewerkers volgens de richtlijnen van de EHBK. De EHBO app van het Rode Kruis kan hierbij ondersteunend zijn. De app geeft informatie over hoe te handelen bij de meest voorkomende ongevallen.

Uit de inventarisatie komen ook een aantal maatregelen voor ouders. We informeren ouders hierover middels dit Veiligheid en Gezondheidsbeleid waarnaar wordt verwezen tijdens de intake. Het beleid is voor ouders in te zien op het ouderportaal en op de website van 't Kienderbènske. Ten aanzien van veiligheid;

- Vragen we ouders om speentjes thuis te controleren op scheurtjes zodat het speengedeelte niet achter in de keel terecht kan komen en er dus kans is op verstikking. Tevens vragen wij ouders om zelf te zorgen voor schone speentjes.
- Vragen we ouders als ze een kop koffie of thee drinken op de groep, het kopje op afstand van kinderen te houden in verband met risico op verbranding.
- Attenderen we ouders erop dat hun kinderen geen kleding met koordjes en sieraden dragen in verband met risico op verstikking. Als kinderen toch sieraden dragen en/ of koordjes aan kleding en we achten dit onveilig dan zullen we het sieraad af doen. Mochten ouders perse willen dat hun kind(eren) sieraden dragen, dan kunnen zij daarvoor een formulier invullen.
- Vragen we ouders om hun tassen buiten bereik van kinderen te plaatsen zodat kinderen niet bij bijvoorbeeld medicijnen en sigaretten kan komen.
- Vragen we ouders, bij het brengen en ophalen van hun kind, om een eventuele wandelwagens buiten het pad van de doorgangen te plaatsen zodat deze doorgangen niet worden geblokkeerd. Ook vragen wij ouders om de wandelwagens weer mee naar huis te nemen.
- Vragen we ouders om deuren na gebruik te sluiten en op te letten bij het openen van deuren dat er geen kinderen voor liggen of zitten of kinderen er met hun vingers tussen komen.
- Vragen we ouders tijdens haal- en brengmomenten er in het halletje op te letten dat kinderen niet de trap op klimmen.
- Kinderen slapen op hun rug in een slaapzak zonder dekentje. Als ouders dit graag anders zien, dan vragen we



Documentcode en -naam:

Veiligheid en gezondheidsbeleid Kdv Well

Pagina:

3 van 8

Versiedatum:

01-01-2021

- hen hiervoor het formulier 'Verklaring bijzonderheden t.a.v. slapen' in te vullen.
- Vragen we ouders zich bewust te zijn van veiligheid van het kind in het verkeer. Tijdens haal- en brengmomenten zijn ouders verantwoordelijk voor hun kind.
- Vragen we ouders om bij haal- en brengmomenten alert te zijn op het sluiten van de poort na gebruik zodat kinderen niet ongezien van de buitenruimte af gaan.
- Vinden we het niet wenselijk dat onbekenden onze binnen- of buitenruimte betreden. Personen die dit zonder toestemming doen, zullen we hier op aan spreken.

Kdv Well heeft een ontruimingsplan dat in werking treedt indien zich een calamiteit voordoet. Er is te allen tijde een bedrijfshulpverlener (BHV-er) aanwezig die opgeleid is om adequaat te handelen. Om de veiligheid te bevorderen wordt er jaarlijks een ontruimingsoefening uitgevoerd.

Gezondheid

't Kienderbènske werkt ten aanzien van gezondheid met een risico-inventarisatie (HCP-S-05) die in kaart brengt wat de kans is dat een risico voorkomt (groot of klein). Bepaalde maatregelen hebben betrekking op afspraken die medewerkers maken met kinderen. Om kinderen mee te laten helpen om risico's te beperken kunnen ook ten aanzien van gezondheid afspraken worden gemaakt. Denk aan het wassen van de handen na toiletbezoek of niezen of hoesten in elleboog. Ook kunnen kinderen leren hoe ze met afvalmiddelen om dienen te gaan. We leren ze hoe en waar ze zelf bijvoorbeeld prulletjes weg kunnen gooien. De exacte afspraken die worden gemaakt met kinderen zijn terug te vinden in het risico-inventarisatie document. De afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken en herhaald.


Indien een risico zich ondanks alle maatregelen toch verwezenlijkt, handelen de pedagogisch medewerkers volgens de richtlijnen van het RIVM. De KIDDI app van het RIVM kan hierbij ondersteunend zijn. De inhoud van deze app is gebaseerd op de LCHV-Hygiënerichtlijnen voor kindercentra en peuterspeelzalen.

Uit de inventarisatie komen ook een aantal maatregelen voor ouders;

- We vragen ouders om borstvoeding gekoeld mee te brengen en bij binnenkomst direct in achterin de koelkast te zetten zodat er geen ziektekiemen kunnen ontstaan.
- We geven bij ouders aan dat zij zelf zorgen en verantwoordelijk zijn voor eigen meegebrachte poedermelk.
- Ook vragen we ouders tijdens de intake om eventuele allergieën kenbaar te maken middels het formulier 'Allergieën'.
- We verstrekken geen medicijnen aan kinderen mits ouders daarvoor tekenen middels het formulier 'Medicijnen op doktersvoorschrift'.
- In de zonnige zomer periode vragen we ouders om hun kind in te smeren met zonnebrandcrème alvorens hun kind naar de opvang komt.
- We vragen ouders het ons te melden als er sprake is van een besmettelijke ziekte zodat ouders en pedagogische medewerkers indien nodig maatregelen kunnen nemen. Indien er krentenbaard is vastgesteld dan vragen wij ouders echter om hun kind thuis te houden totdat de blaasjes zijn ingedroogd of het kind minimaal 48 uur behandeld wordt met een zalf of antibiotica.

Ten aanzien van gezonde voeding is in ons pedagogisch beleidsplan opgenomen dat 't Kienderbènske werkt volgens de richtlijnen van het Voedingscentrum, te vinden op www.voedingscentrum.nl. In de praktijk krijgt dit vorm door de voedingsmiddelen die we de kinderen aanbieden tijdens eet- en drinkmomenten. Tijdens speciale gelegenheden, zoals bijvoorbeeld een verjaardag of met carnaval, maken we uitzonderingen.

We bekijken de richtlijnen jaarlijks op wijzigingen en voeren deze vervolgens door.

	Documentcode en -naam:		
	Veiligheid en gezondheidsbeleid Kdv Well		
	Pagina:	4 van 8	Versiedatum: 01-01-2021

Sociale veiligheid;

Een veilige omgeving bestaat niet alleen uit een fysiek veilige omgeving, maar ook uit een sociaal veilige omgeving. Dat betekent een omgeving waarin een kind zich veilig en prettig voelt om zichzelf te zijn, te spelen, leren en ontdekken. Het welbevinden van kinderen staat hierin voorop.

Ten aanzien van sociale veiligheid zien wij grensoverschrijdend gedrag en kindermishandeling als grote risico's. Het gaat dan om het risico op grensoverschrijdend gedrag en kindermishandeling door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers, overige aanwezige volwassenen en kinderen. Bij grensoverschrijdend gedrag en kindermishandeling hebben we het over zowel seksuele, fysieke als psychische grensoverschrijdingen.

We hebben de volgende maatregelen en werkwijzen als het gaat om het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag en kindermishandeling:

- In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen hoe kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan; we bevorderen sociale competenties, we dragen belangrijke normen en waarden uit, stellen duidelijk grenzen en stimuleren kinderen ook in het aangeven van grenzen. Zo weten kinderen wat er van hen wordt verwacht, wat wel en niet toelaatbaar is, en wat gepast en ongepast gedrag is. Als een kind fysieke, psychische of seksuele grenzen overschrijdt dan zijn er verschillende mogelijkheden om te handelen. Hoe precies gehandeld wordt, is afhankelijk van verschillende factoren als leeftijd, ontwikkelingsfase en de ernst van de situatie. Wij passen onze handelwijze aan, aan wat het individuele kind op dat moment nodig heeft.
- Alle medewerkers, stagiaires en vrijwilligers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring) en worden ingeschreven in het personenregister (continue screening).
- We werken met een Vierogenprincipe, medewerkers kennen dit en handelen ernaar. Verderop in dit beleid is het Vierogenprincipe voor het KDV Well verder uitgewerkt.
- We werken met de meldcode kindermishandeling, medewerkers kennen deze en handelen ernaar.
- Tijdens team overleggen wordt regelmatig over deze onderwerpen gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers over deze onderwerpen kunnen spreken en elkaar rondom deze onderwerpen durven aan te spreken.

Indien een risico zich ondanks alle maatregelen toch verwezenlijkt, handelen de pedagogisch medewerkers volgens de richtlijnen uit bovenstaande documenten; het pedagogisch beleidsplan en de meldcode.

Vierogenprincipe

Op de dagopvang is het wettelijk verplicht het Vierogenprincipe toe te passen. Dit vormt een belangrijk onderdeel van het beperken van het risico op grensoverschrijdend gedrag. Vanuit de wet wordt geëist dat de opvang zodanig wordt georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, pedagogisch medewerker in opleiding, stagiair, vrijwilliger of andere volwassene de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Doel van dit principe is dat het risico op misbruik van kinderen wordt beperkt, en wel door te voorkomen dat volwassenen zich binnen een opvang gedurende langere tijd ongehoord of ongezien kunnen terugtrekken met een kind.

De dagopvang op onze locatie is zo georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, stagiair, vrijwilliger of andere volwassene zijn of haar werkzaamheden zo veel mogelijk kan verrichten terwijl hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. We nemen hiervoor de volgende maatregelen;

- Op de meeste dagen zijn er 2 of 3 medewerkers op de locatie aanwezig. Zij zien en horen de andere medewerker.



Documentcode en -naam:

Veiligheid en gezondheidsbeleid Kdv Well

Pagina:

5 van 8

Versiedatum:

01-01-2021

- Op dagen of momenten dat een medewerker alleen op de groep aanwezig is kan er aanwezigheid zijn van ouders, ander personeel en de eigenaar van 't Kienderbènkske.
- Tijdens haal- en brengmomenten is er vaak 1 pedagogisch medewerker werkzaam. Er zijn dan regelmatig ouders die in- en uitlopen om hun kind(eren) te brengen of op te halen.
- Ten aanzien van de slaapkamers is de afspraak dat als kinderen naar bed gebracht of uit bed gehaald worden, de slaapkamerdeur open blijft staan.
- Bij toiletbezoek van de kinderen al dan niet onder begeleiding, houdt de medewerker de deur van de groepsruimte en de toiletruimte open. Wanneer een medewerker in deze situatie naar buiten gaat met de kinderen, is de afspraak dat zij alle deuren in de looproute open houdt.
- De buitenruimte is transparant te noemen.
- Heeft het KDV een uitje buiten de deur, dan zal dit met 2 pedagogisch medewerkers zijn of met 1 pedagogisch medewerker en een stagiaire.
- Bij andere gelegenheden waarbij een medewerker alleen met kinderen op pad gaat (bijvoorbeeld tijdens een wandeling of het doen van een boodschap), is de afspraak dat de medewerker zich in het dorp op openbare plekken zal bevinden.
- Tot slot kan de locatiemanager gedurende de gehele week binnenlopen.

Achterwachtregeling

De achterwacht is iemand die men kan benaderen indien zich calamiteiten voordoen op de locatie. Deze kan ingeschakeld worden wanneer er maar 1 pedagogisch medewerker op de locatie aanwezig is of als er extra hulp nodig is tijdens een calamiteit. Wanneer de BKR het toelaat dat er gedurende de gehele dag 1 pedagogisch medewerker aanwezig is op een locatie is in het rooster vermeld wie de (actieve) achterwacht vervult bij een calamiteit. Deze achterwacht is telefonisch bereikbaar ten tijde van de opvang en kan binnen 15 minuten bij het opvangadres aanwezig zijn.

Op een interne lijst met telefoonnummers staan personen die in de buurt van de locatie wonen. Deze personen kunnen als achterwacht benaderd worden bij een calamiteit. Als de Oki/Bso locatie Well geopend is, kunnen zij ook als achterwacht fungeren.

EHBO regeling


Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingsuren op elke locatie minimaal één volwassene aanwezig is met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO.

Op onze locatie doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Toch is dit helaas niet geheel te voorkomen. Daarnaast kunnen zich andere calamiteiten voordoen, waardoor EHBO noodzakelijk is.

- Op onze locatie is er te allen tijde een pedagogisch medewerker aanwezig die in het bezit is van een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO.
- Tweejaarlijks vindt er een herhalingscursus plaats, zodat het certificaat geldig blijft.
- De certificaten zijn behaald bij het Rode kruis.
- Bij aanname van nieuw personeel wordt bekeken of degene een geldig kinder-EHBO certificaat heeft of bereid is deze te halen.

Beleidscyclus

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg bepalen we welke medewerkers deze gaan uitvoeren en gedurende welke periode hieraan wordt gewerkt. Zo is het hele team betrokken

	Documentcode en -naam:		
	Veiligheid en gezondheidsbeleid Kdv Well		
	Pagina:	6 van 8	Versiedatum: 01-01-2021

bij de inventarisatie. Op basis van de uit risico-inventarisatie voortvloeiende maatregelenlijst maken we een actieplan en een jaarplan op. De voortgang van beide plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens teamoverleggen. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.

Plan van aanpak

De risico-inventarisaties hebben inzicht gegeven in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie is er gezamenlijk met de pedagogisch medewerkers een aantal actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van de opvang te verbeteren.

De belangrijkste actiepunten zijn:

- Vanaf maart 2020 heerst wereldwijd het COVID-19 virus. Hierdoor werken we met een aanvullend protocol met veiligheid- en gezondheidsrichtlijnen vanuit het RIVM. Dit protocol is aan veranderingen onderhevig en wordt met regelmaat geactualiseerd. Pedagogisch medewerkers en ouders worden door het management en door de directie doorlopend geïnformeerd over de actueelste versie van het protocol en handelen hiernaar.

Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren pedagogisch medewerkers jaarlijks samen met de locatiemanager de genomen maatregelen en/of ondernomen acties tijdens ons teamoverleg. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het Veiligheids- en Gezondheidsbeleid hierop aangepast.

In de afgelopen periode hebben we ondervonden dat de volgende maatregelen een positief effect hebben gehad op het verbeteren van het Veiligheids- en Gezondheidsbeleid:


- De visie die 't Kienderbènske heeft op het weren van kinderen met krentenbaard is anders dan de richtlijnen van het RIVM. Zij zeggen dat weren niet noodzakelijk is. Gezien de besmettelijkheid van de blaasjes en de ongemakken die het voor met name kleine kinderen heeft, vragen wij ouders echter om kinderen thuis te houden totdat de blaasjes zijn ingedroogd of tot het kind minimaal 48 uur behandeld wordt met een zalf of antibiotica. Dan is de krentenbaard namelijk niet meer besmettelijk. De GGD kan ook adviseren om kinderen te weren wanneer wondjes erg groot zijn en er meerdere kinderen ziek zijn.
- Aan het eind van iedere periode wordt het beleid door alle medewerkers die op deze locatie werken gelezen en indien nodig gewijzigd. Pedagogisch medewerkers hebben gemerkt dat we ons er vaak niet bewust van zijn dat situaties die zich voordoen gekoppeld zijn aan het Veiligheids- en gezondheidsbeleid.

Communicatie en afstemming intern en extern

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Wanneer het beleidsplan voor veiligheid en gezondheid wordt geëvalueerd en bijgesteld, spelen zij dan ook allen een actieve rol hierin. Tijdens team overleggen is het bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een vast agendapunt. Zo wordt het mogelijk zaken bespreekbaar te maken en direct bij te stellen. Medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar. Jaarlijks wordt het beleidsplan door de pedagogisch medewerkers met de locatiemanager geëvalueerd en bijgesteld. De evaluaties en nieuwe actiepunten worden gezamenlijk geformuleerd en zijn inzichtelijk middels het plan van aanpak in dit beleidsplan.

Wanneer een nieuwe medewerker, stagiaire of vrijwilliger op de locatie komt werken, zorgen we voor een uitgebreide introductie in het veiligheids- en gezondheidsbeleid, met indien nodig eventuele extra opleiding en instructies. Zodanig dat deze persoon in staat is tot het nemen van maatregelen wanneer dit aan de orde is.

Tijdens de intake, via de nieuwsbrief en via de oudercommissie informeren we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid en ons Veiligheid en gezondheidsbeleid. Het actuele beleidsplan is voor ouders

	Documentcode en -naam:		
	Veiligheid en gezondheidsbeleid Kdv Well		
	Pagina:	7 van 8	Versiedatum: 01-01-2021

altijd in te zien op het ouderportaal of op de website van 't Kienderbènkske. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo mogelijk ter plekke beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze tevens in de nieuwsbrief opgenomen.

Ondersteuning en melding van klachten

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback, en bespreken deze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen.

Indien we er met de medewerker of ouder op deze wijze niet uitkomen, dan kan de medewerker of ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang. Meer informatie hierover kan de ouder vinden op www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders

Bijlagen (opvraagbaar)

- RIE