

Beleidsplan veiligheid en gezondheid 2018 van Buitenschoolse opvang Abeltje.

Inhoudsopgave



Hoofdstuk

1. Inleiding

1.1 Introductie

2. Missie, visie en doel

3. Grote risico's

3.1 Voorbeelden van grote risico's

4. Omgang met kleine risico's

5. Risico-inventarisatie

6. Thema's uitgelicht

6.1 Grensoverschrijdend gedrag

6.2 Open mogelijk professioneel

6.3 Achterwachtregeling

7. EHBO-regeling

8. Beleidscyclus

8.1 Beleidscyclus

8.2 Plan van aanpak

8.2.1. Welke maatregelen worden genomen?

8.2.2. Hoe worden maatregelen geëvalueerd?

9. Communicatie en afstemming intern en extern

10. Ondersteuning en melding van klachten



1 Inleiding

1.1 Introductie.

Er zijn weinig plaatsen in onze samenleving waar veiligheid en gezondheid zo essentieel zijn als in de kinderopvang. Niet alleen voor de kwetsbare groep jonge kinderen, maar ook voor hun pedagogisch medewerkers. Hun welzijn als medeopvoeders van onze kinderen is van wezenlijk belang. Een goede ontwikkeling begint bij het feit dat een kind zich veilig moet voelen in de opvang. Wanneer een kind zich veilig voelt heeft het namelijk de ruimte om zich te ontwikkelen. Daarbij is een veilige locatie dus van belang zodat kinderen ook gestimuleerd kunnen worden om grenzen te verkennen. Dit blijft altijd een spanningsveld: Wanneer is het veilig genoeg? Kinderen hebben nou eenmaal de ruimte nodig om dingen te ontdekken en dit gaat vaak gepaard met veilige en minder veilige situaties. Veel eisen omtrent de veiligheid die wordt aangeboden in een ruimte staan al vastgelegd in de wet kinderopvang. In het kader van het nieuwe toezicht wordt dit nog verder aangescherpt. VeiligheidNL werkt nauw samen met de toezichthouders en volgt de ontwikkelingen op de voet.

Voor u ligt het beleidsplan veiligheid en gezondheid van Buitenschoolse opvang Abeltje. Mede door dit beleidsplan wordt duidelijk gemaakt hoe we op onze locatie te werk gaan. Het beleidsplan heeft 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 geldig vanaf 1 januari 2018. Om tot dit beleidsplan te komen zijn aan de hand van een artikel uit de wet IKK die zegt dat vanaf 2018 iedere Kinderopvangorganisatie een beleidsplan veiligheid en gezondheid moet opstellen gesprekken gevoerd met medewerkers. Het beleidsplan veiligheid en gezondheid komt in plaats van de risico inventarisatielijst. Centraal stond hierin of de huidige manier van werken leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk-speel- en leefomgeving.

Mevrouw Margriet Beenker is eindverantwoordelijke voor het beleidsplan veiligheid en gezondheid wat is geschreven door Linda Schroevers. Een beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid dan ook uitdragen. Om deze reden zal er vanaf heden dan ook in elk team overleg een thema, of een onderdeel van een thema uit het beleid veiligheid en gezondheid op de agenda staan. Dit om onszelf up to date te houden omtrent dit beleid en er bewuster mee om te gaan. Mochten er veranderingen zijn in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, kunnen we direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt.

2. Missie, visie en doel.

Wij vangen kinderen op in een veilige en gezonde kinderopvang. Dit doen we door:

- Kinderen af te schermen van grote risico's.*
- Kinderen te leren omgaan met kleine risico's.*
- Kinderen uit te dagen en te prikkelen in hun ontwikkeling.*

Buitenschoolse opvang Abeltje 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 situaties vormen daarvan een belangrijk onderdeel. Een veilige en gezonde leef- en spelomgeving vormt de basis van dit alles.

Buitenschoolse opvang wordt gezien als een aanvulling op de opvoeding thuis. Het is daarom van belang dat er goede zorg wordt verleend aan de kinderen. Er wordt gewerkt vanuit ons pedagogisch beleidsplan, waarbij aan de communicatie met ouders veel waarde wordt gehecht.

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 het bewust zijn van mogelijke risico's, het voeren van een goed beleid op grote risico's en het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de externe betrokkenen. Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

Buitenschoolse opvang Abeltje heeft zich als doel gesteld om kwalitatieve, pedagogisch verantwoorde evenals betaalbare kinderopvang te verlenen in de wijk Dukenburg, waarin veel aandacht is voor beweging, muziek en gezond eten. Naast dagopvang voor baby's en peuters biedt kinderopvang Abeltje ook buitenschoolse opvang voor oudere kinderen aan. Tevens peuterarrangement met VVE.

De kinderen zullen hun dag moeten besteden zonder hun ouders, en wij hebben als doel gesteld om die kinderen die veilige plek te geven waarin dat mogelijk is. We willen kinderen een veilige basis geven, waarin het contact met de ouders wordt gestimuleerd, maar waarin ook aandacht wordt besteed aan de scheiding tussen ouder en kind in de periode dat hij of zij op de Buitenschoolse opvang doorbrengt. Dit speelt een rol in het ontwikkelingsproces van het kind naar zelfstandigheid.

De belangrijkste doelstelling van de Buitenschoolse opvang Abeltje is, om kinderen ongestoord en in een veilige en gezonde omgeving te laten spelen en te ontspannen. Hierin vervullen bewegen en muziek ook een rol.

3. Grote risico's.

3.1 Voorbeelden van grote risico's.

Fysieke veiligheid:

- Vallen van hoogte*
- Verstikking*
- Vergiftiging*
- Verbranding*
- Verdrinking*

Sociale veiligheid:

- Grensoverschrijdend gedrag*
- Kindermishandeling*

- Vermissing

Gezondheid:

Meest voorkomende infecties zijn:

- Gastro enteritis (bijvoorbeeld diarree door onhygiënisch werken na de toiletgang = kruisbesmetting)
- Voedselinfectie of voedselvergiftiging
- Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)
- Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS virus)

In dit hoofdstuk van het gezondheid en veiligheidsplan beschrijven we de belangrijkste grote risico's die op onze locatie kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën; fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie hebben we maximaal 5 belangrijke risico's benoemd met de daarbij horende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken. Voor de overige risico's verwijzen we je graag naar bijlage () waarin de complete risico-inventarisatie is opgenomen die in 2017 is uitgevoerd.

Fysieke veiligheid.

Ten aanzien van de fysieke veiligheid hebben we de volgende risico's gedefinieerd als grote risico's:

- Vallen van hoogte. Genomen maatregelen zijn:
 - * Er staat altijd een leidster bij de speeltoestellen buiten, Kinderen wordt geleerd zorgvuldig en rustig buiten te spelen. Bv klimmen op de glijbaan mag niet.
 - * Er is buiten bij de speeltoestellen gezorgd voor een zachte ondergrond door middel van een laag zand, of gras.

- Verstikking. Genomen maatregelen zijn:

- * tijdens eten, rustig aan tafel, niet schrokken.

- Vergiftiging. Genomen maatregelen zijn:

- * Alle schoonmaakmiddelen of andere vloeibare stoffen worden opgeborgen in een hoge en/of afsluitbare kast, zodat kinderen hier nooit bij kunnen. Kasten worden dan ook altijd afgesloten.
- * Op iedere groep is een gif wijzer aanwezig, om bij incidenten toch te weten wat te doen.
- * Medicijnen voor kinderen zitten in een afsloten EHBO-does op een hoogte waar de kinderen niet bij kunnen.

- Verbranding. Genomen maatregelen zijn:

- * Er wordt op de Buitenschoolse opvang nooit gebruik gemaakt van echt vuur. Er is een rookverbod voor pedagogische medewerkers.
- * Met verjaardagsfeestjes worden er geen kaarsjes uitgeblazen. We werken hooguit met kaars verlichting op batterijen.
- * Leidsters die thee willen drinken zetten deze niet op tafel in nabijheid van de kinderen. Er wordt nooit thee gedronken met een kind op schoot. Wanneer kinderen bij ons thee drinken gebeurt dit aan tafel. De thee wordt lauwwarm aangeboden.
- * De wastafel waar kinderen hun handen wassen geeft uitsluitend koud water af.

- Verdrinking. Genomen maatregelen zijn:

- * Bij het zwemmen in de Berendonk (recreatieplas) moeten kinderen die geen zwemdiploma hebben verplicht zwembandjes dragen en zij mogen niet verder het water in dan tot hun zwembroek.

Kinderen die wel kunnen zwemmen mogen niet verder dan de ketting.

Sociale veiligheid.

Ten aanzien van de sociale veiligheid hebben we de volgende risico's gedefinieerd als grote risico's:

- Grensoverschrijdend gedrag. Genomen maatregelen:

** Zie 6.1*

- Kindermishandeling. Genomen maatregelen:

**- Wij streven naar een zo open mogelijk professioneel werkklimaat waarin de drempel laag is voor personeel om elkaar aan te spreken op bepaalde gedragingen.*

- Wij zorgen dat pedagogisch medewerkers, stagiaires en vrijwilligers nog niet aan het werk gaan voordat er een goedgekeurde VOG binnen is.

- Wij hebben een inrichting met veel ramen (ook naar buiten) voor een goede transparantie.

- Wij zorgen voor veiligheid doordat ouders en verzorgers die aankomen worden gezien door de deur. Er zit een slot op de deur en de deur moet dus door pedagogisch medewerkers vanuit binnen worden geopend. Zo komen er geen onbekende mensen binnen en kan niemand ongezien binnen komen.

- Wij zorgen voor veiligheid doordat andere personen dan ouders (of vaste opa of oma bv.) zich altijd moeten legitimeren bij het ophalen. Er moet van tevoren dus worden doorgegeven of iemand anders het kind komt halen en wie dit is. Is dit niet het geval dan worden de ouders gebeld voor bevestiging voor een kind wordt meegegeven.

- Vermissing. Genomen maatregelen:

** Bij een wandeling moeten de kinderen twee aan twee aan de hand lopen.*

** De kinderen worden in de speeltuin regelmatig geteld.*

** Minstens een leidster draagt een mobiele telefoon bij zich.*

Gezondheid.

Ten aanzien van gezondheid hebben we de volgende risico's definieert als grote risico's:

- Gastro enteritis (Bijvoorbeeld diarree door onhygiënisch werken na toilet gang = kruisbesmetting)

- Voedselinfectie of voedselvergiftiging

- Infectie via water (legionella)

- Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)

- Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS virus)

Verspreiding van en besmetting met deze gezondheidsrisico's voorkomen we op de volgende manieren:

Verspreiding via de lucht:

- Hoest- nies discipline, ventileren en luchten.

Verspreiding via de handen:

- Handhygiëne op de juiste momenten en juiste manier.

- Persoonlijke hygiëne zoals kleding, nagels en sieraden, handschoenen.

Via voedsel en water:

- Voedsel/water hygiëne en voedsel-/waterveiligheid

- Onze kooklessen krijgen extra aandacht m.b.t. legionella infectie.
- *Kinderen komen niet in aanraking met rauw gehakt, kip of rauwe eieren.*

Via oppervlakken (speelgoed):

- Goede schoonmaak.

4. Omgang met kleine risico's.

Onze missie is onze kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van een bijvoorbeeld niet schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen. Maar met over bescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen grote 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 de motorische vaardigheden.
- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen.
- Het vergroot sociale vaardigheden.

Daarom aanvaarden wij op onze Buitenschoolse opvang de risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen en leren ze hier op een juiste manier mee om te gaan. Om risicovolle speelsituaties veilig te houden moeten kinderen zich daarom tijdens spelsituaties of activiteiten houden aan diverse afspraken. Daarnaast zijn er afspraken over hoe om te gaan met spullen als speelgoed en gereedschap, dit om te voorkomen dat door oneigenlijk gebruik letsel kan ontstaan.

Om gezondheidsrisico's te beperken en de kinderen hieraan zelf bij te laten dragen zijn daarom goede afspraken met kinderen noodzakelijk. Voorbeelden van afspraken die met kinderen zijn gemaakt zijn het wassen van de handen na toiletbezoek of het houden van een hand/elleboog voor de mond tijdens niezen of hoesten.

De exacte afspraken die zijn gemaakt met kinderen zijn terug te vinden in de risico-inventarisatie in bijlage (). De afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken en herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel, voorafgaand aan een toiletbezoek of in periodes dat veel kinderen en medewerkers verkouden zijn.

5. Risico-inventarisatie.

In februari 2017 hebben we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Aan de hand van deze inventarisatie hebben we de risico's op onze locatie in kaart gebracht. De grote risico's zijn reeds beschreven in hoofdstuk 3. In bijlage () zijn de uitkomsten van de risico-inventarisatie terug te vinden, evenals het hieruit volgende actieplan. Vanaf volgend jaar zullen we de risico's op een andere

wijze in kaart brengen, namelijk aan de hand van de quickscans in de nieuwe risicomonitor.

6. Thema's uitgelicht.

6.1 Grensoverschrijdend gedrag.

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Op onze locatie heeft dit thema dan ook onze bijzondere aandacht. We hebben de volgende maatregelen genomen om grensoverschrijdend gedrag met elkaar te voorkomen en wat te doen als we merken dat het toch gebeurt:

Tijdens team overleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.

- *De Meldcode Huishoudelijke geweld en kindermishandeling wordt nageleefd.*
- *In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan waarbij respect is voor normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is, en wat gepast en ongepast gedrag is.*
- *Daarnaast leren we kinderen dat het belangrijk is dat ze het direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te maken op momenten dat dit nodig is.*

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- *Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring).*
- *In de zaal van de buitenschoolse opvang hangt een regelement: De afspraken van de "juf" en de kinderen.*
- *Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat er grensoverschrijdend gedrag dreigt te ontstaan*
- *Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt.*
- *Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt.*
- *Er is een meldcode huiselijk geweld en protocol wat te doen als kindermishandeling.*
- *Medewerkers kennen de meldcode en passen hem toe bij een vermoeden van kindermishandeling.*

6.2 open mogelijk professioneel werkklimaat

De Buitenschoolse opvang op onze locatie is zo georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, pedagogisch medewerker in opleiding, stagiair, vrijwilliger of andere volwassene zijn of haar werkzaamheden kan verrichten. Wij geven hier op de volgende wijze vorm aan:

- Wij streven naar een zo open mogelijk professioneel werkklimaat waarin de drempel laag is voor personeel om elkaar aan te spreken op bepaalde gedragingen.
- Wij zorgen dat pedagogisch medewerkers, stagiaires en vrijwilligers nog niet aan het werk gaan voordat er een goedgekeurde VOG binnen is.
- Wij hebben een inrichting met veel ramen (ook naar buiten) voor een goede transparantie.
- Wij zorgen voor veiligheid doordat ouders en verzorgers die aankomen worden gezien door de deur. Er zit een slot op de deur en de deur moet dus door pedagogisch medewerkers vanuit binnen worden geopend. Zo komen er geen onbekende mensen binnen en kan niemand ongezien binnen komen.
- Wij zorgen voor veiligheid doordat andere personen dan ouders (of vaste opa of oma bv.) zich altijd moeten legitimeren bij het ophalen. Er moet van tevoren dus worden doorgegeven of iemand anders het kind komt halen en wie dit is. Is dit niet het geval dan worden de ouders gebeld voor bevestiging voor een kind wordt meegegeven.

6.3 Achterwachtregeling.

Voor de BSO is de Achterwachtregeling als volgt:

Een achterwacht is in twee situaties nodig:

- Er is één pedagogisch medewerker op de locatie, waarbij wordt voldaan aan de BKR. In deze situatie moet een volwassene op afroep beschikbaar zijn doe binnen 15 minuten op de locatie kan zijn. Deze persoon is tijdens opvangtijden altijd telefonisch bereikbaar.
- Er is één pedagogisch medewerker op de locatie, waarbij niet aan de BKR wordt voldaan (drie-uursregeling). In deze situatie moet een tweede volwassene op de locatie aanwezig zijn. De afwijkende inzet mag op de dagen van de week verschillen, maar niet per week verschillen.

Wanneer een van de bovenstaande situaties zich voordoet zijn de volgende personen bereikbaar als achterwacht:

Margriet Beenker 06-51095263

KDV Meijhorst 024-3434537

7. EHBO Regeling.

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 hebben de volgende medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO:

Naam: Datum certificaat geldig tot: Behaald op het volgende instituut: E.M.Arnts

-Nancy Gubbels	1-04-2018	Eerste hulp groep
- Maïke Jansen	1-10-2018	Eerste hulp groep+ BHV
- Serena Brushinski	01-10-2019	Eerste hulp groep
- Lian Verberne	07-02-2019	Eerste hulp groep
- Linda Schroeve	07-02-2019	Eerste hulp groep
- Sarodjnie Mangal	07-02-2019	Eerste hulp groep
- Kelly van Beij	07-02-2019	Eerste hulp groep
- Miranda Sengers	01-10-2019	Eerste hulp groep+ BHV
- Denise Drijvers	01-10-2019	Eerste hulp groep+ BHV
- Marian van de Pol	01-10-2019	Eerste hulp groep
- Brigitte Haggenburg	1-04-2018	Eerste hulp groep
- Melissa Fernandez	01-10-2019	Eerste hulp groep+ BHV

Echter in oktober 2017 is iedereen op herhaling EHBO geweest. De nieuwe herhalings cursus is gepland op 24 september 2018.

Op de volgende manier zorgen we ervoor dat ten alle tijden een medewerker aanwezig is met een geldig en geregistreerd certificaat voor Kinder EHBO:

8. Beleidscyclus.

8.1 Beleidscyclus.

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg bepalen we welke medewerkers op welke onderwerpen een Quicksan gaan uitvoeren en gedurende welke periode hieraan wordt gewerkt. Zo is het hele team betrokken bij de inventarisatie. Op basis van de uitkomsten van de risico-inventarisatie 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.

8.2 Plan van aanpak.

8.2.1 Welke maatregelen worden genomen?

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

- *Kookles/maatregel: Kinderen komen niet in aanraking met rauw gehakt, kip of rauwe eieren.*
- *Zwemmen/maatregel: kinderen die geen zwemdiploma hebben moeten zwembandjes om*
- *Klimmen/maatregel: er mag op de glijbaan niet omhoog geklommen worden.*

Voor een totaaloverzicht van te nemen maatregelen wordt verwezen naar bijlage (X).

8.2.2 Hoe worden maatregelen geëvalueerd?

Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren we ieder kwartaal 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:

- maatregel effect:

9. 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 opgesteld of bijgesteld, spelen zij dan ook allen een actieve rol hierin. Wanneer een nieuwe medewerker 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 team overleggen is het bespreken van het 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. Tijdens het intakegesprek berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Zo zijn ouders direct op de hoogte van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Daarnaast worden ouders via de nieuwsbrief en of brieven en via de oudercommissie op de hoogte gehouden van lopende activiteiten. 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. Of er gaat een aparte brief de deur uit.

10. Ondersteuning van melding van klachten.

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van de 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 desbetreffende

persoon.

Kinderopvang Abeltje is aangesloten bij de geschillencommissie kinderopvang. Dit is een onafhankelijke commissie waar de ouder gebruik van kan maken, wanneer de ouder of het kind nadeel ondervindt door de werkwijze van Abeltje, of door de gedragingen van de medewerkers. Natuurlijk mag de ouder ook vragen en/of klachten bij de directie en/of oudercommissie van de buitenschoolse opvang neerleggen.

Het protocol Klachtenafhandeling van Abeltje geeft aan dat ouders in de eerste plaats hun klacht neer kunnen leggen bij de groepsleidster van hun kind, of anders bij de locatieleidster. Mocht dit niet het gewenste resultaat opleveren dan kan er een afspraak met de directie gemaakt worden. Als ook dit gesprek geen soelaas biedt, dan kan een ouder met zijn/haar klacht naar de oudercommissie gaan. Abeltje is aangesloten bij de geschillencommissie. Mocht het conflict intern niet opgelost worden, dan kan de oudercommissie de klacht daar neerleggen. Ook kunnen ouders zelf een klacht indienen. De ervaring leert dat door de korte en open communicatielijnen tussen ouders, de oudercommissie en de medewerkers knelpunten of problemen rechtstreeks besproken worden.

Reageert de organisatie niet binnen 6 weken op de klacht of neemt die de klacht niet serieus? Dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.

Bijlagen:

[..\Desktop\Brandveiligheid Uilenbosje - BSO 2017.pdf](#)

[..\Desktop\Hygiene Uilenbosje-BSO 2017.pdf](#)

[..\Desktop\Hygiëncode Kinderopvang Abeltje 2018.pdf](#)

[..\Desktop\Veiligheid Uilenbosje en BSO 2017 1-3-2017.pdf](#)