

**Veiligheids-  
en  
Gezondheidsbeleid**



## Inhoudsopgave

| Hoofdstuk  | Pagina    |
|--|-----------|
| <b>1 Inleiding</b>                                   | <b>3</b>  |
| 1.1 Introductie                                      | 3         |
| <b>2 Missie en visie</b>                             | <b>4</b>  |
| <b>3 Grote risico's</b>                              | <b>5</b>  |
| 3.1 Voorbeelden van grote risico's                   | 5         |
| <b>4 Omgang met kleine risico's</b>                  | <b>7</b>  |
| <b>5 Risico-inventarisatie</b>                       | <b>9</b>  |
| <b>6 Thema's uitgelicht</b>                          | <b>10</b> |
| 6.1 Grensoverschrijdend gedrag                       | 10        |
| 6.2 Vierogenprincipe                                 | 11        |
| 6.3 Achterwachtregeling                              | 11        |
| <b>7 EHBO regeling</b>                               | <b>12</b> |
| <b>8 Beleidscyclus</b>                               | <b>14</b> |
| 8.1 Beleidscyclus                                    | 14        |
| 8.2 Plan van aanpak                                  | 14        |
| 8.2.1 Welke maatregelen worden genomen?              | 14        |
| 8.2.2 Hoe worden maatregelen geëvalueerd?            | 15        |
| <b>9 Communicatie en afstemming intern en extern</b> | <b>16</b> |
| <b>10 Ondersteuning en melding van klachten</b>      | <b>17</b> |

# 1. Inleiding

## 1.1 Introductie

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van kinderdagverblijf & BSO 't Armhoes. 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 geldig vanaf 1 januari 2018. Om tot dit beleidsplan te komen zijn aan de hand van diverse thema's gesprekken gevoerd met medewerkers. 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.

Yvonne van Dijk 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. Daarom zal er tijdens elk teamoverleg een thema, of een onderdeel van een thema, over veiligheid of gezondheid op de agenda staan. Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen, kunnen we monitoren of genomen maatregelen wel of niet effectief zijn 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.

## 2. Missie, Visie en Doel

### **Missie:**

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 kleinere risico's
- kinderen uit te dagen en te prikkelen in hun ontwikkeling

### **Visie:**

Kinderdagverblijf & BSO 't Armhoes 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.

Het doel van kinderdagverblijf & BSO 't Armhoes is het realiseren van goede kinderopvang. Een van de pijlers van goede kinderopvang is dat op een verantwoorde wijze wordt gezorgd voor en wordt omgegaan met kinderen. De wijze van zorg voor en omgaan met kinderen wordt bepaald door de gehanteerde visie op kinderen en hun opvoeding.

In onze ogen is de belangrijkste pijler voor een goede kinderopvangplek, dat het een plek is waar ieder kind zich op zijn gemak voelt, waar hij zich veilig voelt en waar hij zich welkom voelt. Belangrijk vinden wij het ook dat het kind zich kan ontplooiën en zich kan ontwikkelen in zijn eigen tempo. Door de opvang op een kleinschalige, huiselijke manier aan te bieden, denken wij de kinderen een plek te kunnen bieden waar het kind niet een van velen is, maar een individu op zich.

Om een goed zicht te houden op de ontwikkeling en het welbevinden van ieder kind in de groep, hebben wij bewust gekozen voor een stamgroep van maximaal 12 kinderen op het kinderdagverblijf en 13 kinderen op de buitenschoolse opvang. Op deze manier kunnen wij de kinderen optimaal begeleiden en stimuleren in hun ontwikkeling en is er ook ruimte voor wanneer het eventjes niet zo gaat. Door voor een kleine groep te kiezen, denken wij ieder kind goed te leren kennen en passend in te kunnen springen op momenten wanneer het kind net wat meer aandacht nodig heeft dan anders.

### **Doel:**

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. Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

### 3. Grote risico's

In dit hoofdstuk 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 de belangrijkste risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken.

#### **Fysieke veiligheid**

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

- Vallen van hoogte. Genomen maatregelen zijn:

- De ruimtes zijn zo ingericht dat de mogelijkheid om te vallen van grote hoogte verkleind is.
- Er is altijd voldoende toezicht op de kinderen.
- De trap naar zolder is afgesloten door middel van een traphekje.
- Speeltoestellen en meubels worden jaarlijks gecontroleerd.

- Verstikking. Genomen maatregelen zijn:

- Het speelgoed wordt regelmatig gecontroleerd op losse onderdelen en defecten.
- Het speelgoed op het kinderdagverblijf is passend voor hun leeftijd, speelgoed van de BSO mag niet worden meegenomen naar het kinderdagverblijf. Als dit in sommige situaties wel gebeurt dan mag dit alleen onder toezicht.

- Vergiftiging. Genomen maatregelen zijn:

- Alle giftige stoffen worden hoog opgeborgen zodat kinderen hier niet bij kunnen.

- Verbranding. Genomen maatregelen zijn:

- Op het kinderdagverblijf wordt geen gebruik gemaakt van kaarsjes of een andere warmtebron. Hierdoor is het risico op verbranding niet aanwezig.
- Op de BSO is een oven aanwezig, deze mag alleen gebruikt worden onder toezicht van een leidsters. Als de oven niet gebruikt wordt mag de stekker niet in stopcontact zitten, zo voorkomen we dat de oven toch per ongeluk aan gaat.
- Tijdens warme zomerdagen zorgen we ervoor dat kinderen niet te lang in de zon buiten spelen. Ook gaan we niet naar buiten tussen 13.00 en 15.00. Om verbranding door de zon te voorkomen smeren we de kinderen regelmatig in met zonnebrandcrème.
- In de toiletruimtes zijn kranen aanwezig met warm en koud water, we leren de kinderen om alleen de koude kraan te gebruiken. Dit is voor de kinderen zichtbaar doormiddel van een blauwe sticker bij de koude kraan, en een rode bij de warme kraan.

## **Sociale veiligheid**

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

- Grensoverschrijdend gedrag. Genomen maatregelen zijn:
  - Kinderdagverblijf en BSO 't Armhoes heeft een vierogenbeleid opgesteld om dit risico ter verkleinen. Het vierogenbeleid is na te lezen in ons beleidsplan.
- Kindermishandeling. Genomen maatregelen zijn:
  - Kinderdagverblijf en BSO werkt met de landelijke meldcode voor kindermishandeling. De meldcode wordt regelmatig besproken tijdens het teamoverleg. De meldcode is te vinden in de GGD map.
- Vermissing. Genomen maatregelen zijn:
  - Kinderdagverblijf en BSO 't Armhoes is in het bezit van een protocol vermissing, deze is als bijlage 2 toegevoegd.
  - Ook hebben we als groot risico vastgesteld dat we ten alle tijden controleren of het buitenhek goed gesloten is bij het buitenspelen. Dit is omdat we geen zicht hebben op het hek vanuit de kinderopvang.

## **Gezondheid**

Ten aanzien van gezondheid hebben we de volgende risico's gedefinieerd als grote risico's: Gastro enteritis (bijvoorbeeld diarree door onhygiënisch werken bij luier verschonen = 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

Via oppervlakken (speelgoed):

- goede schoonmaak, doormiddel van schoonmaakrooster.

## 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

Leren omgaan met risico's is erg belangrijk voor kinderen. Internationaal wetenschappelijk onderzoek toont aan dat leren omgaan met risico's goed is voor de ontwikkeling van kinderen.

- Door het ervaren van risicovolle situaties, bijvoorbeeld tijdens het spelen, ontwikkelen kinderen risicocompetenties: ze leren risico's inschatten en ontwikkelen cognitieve vaardigheden om de juiste afwegingen te maken wanneer een risicovolle situatie zich opnieuw voordoet.
- Het nemen van risico's is een onderdeel van de 'gereedschapskist' voor effectief leren. Risicovol spelen ontwikkelt een positieve houding van 'ik kan het' en daarmee gaat een kind uitdagingen meer zien als iets om van te genieten dan om te vermijden. Dit vergroot onafhankelijkheid en zelfvertrouwen, wat belangrijk kan zijn voor hun doorzettingsvermogen als ze geconfronteerd worden met uitdagingen
- Het leren omgaan met risico's heeft een positieve invloed op de fysieke en mentale gezondheid van kinderen en op het ontwikkelen van sociale vaardigheden. Kinderen staan sterker in hun schoenen en kunnen beter conflicten oplossen en emoties herkennen van speelmaatjes.
- Bewegingen die veel voorkomen bij risicovol spelen, zoals slingeren, klimmen, rollen, hangen en glijden, zijn niet alleen leuk voor kinderen, maar ook van essentieel belang voor hun motorische vaardigheden, balans, coördinatie, en lichaamsbewustzijn. Kinderen die dat niet doen zijn vaker onhandig, voelen zich ongemakkelijk in hun eigen lichaam, hebben een slechte balans en bewegingsangst. [Bron: veiligheid.nl/risicovolspelen]
- Het vergroot sociale vaardigheden

Daarom aanvaarden wij op onze 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 voor de mond tijdens niezen of hoesten. Ook leren de jonge kinderen dat ze niet met de afvallemmer mogen spelen, maar wel zelf hun luier weg mogen gooien.

De afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken en herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel, voorafgaand aan een verschoningsmoment of in periodes dat veel kinderen en medewerkers verkouden zijn.

## 5. Risico-inventarisatie

In de periode 01-01-2017 tot 31-12-2017 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 1 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 beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers, overige aanwezige 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 teamoverleggend 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).
- We werken met een vierogenbeleid.



- Medewerkers kennen het vierogenbeleid
- Het vierogenbeleid wordt goed nageleefd.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- 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 Vierogenprincipe

De dagopvang op onze locatie is zo georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, pedagogisch medewerker in opleiding, stagiair, vrijwilliger of andere volwassene zijn of haar werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene.

Wij geven hier op de volgende wijze vorm aan:

Naar aanleiding van een zedenzaak in Amsterdam heeft de commissie Gunning in haar rapport de term vierogenprincipe geïntroduceerd. Dit betekent dat er altijd iemand moet kunnen meekijken of meeluisteren, uitgaande van onderstaande vertrekpunten. Er wordt getracht de opvang zo veilig mogelijk te maken. Bij het uitvoeren van dit principe dient 't Armhoes rekening te houden met de voorspelbaarheid, mogelijkheid en frequentie waarin de pedagogische medewerker alleen op de groep is.

Belangrijk is:

- De uitvoering van het vierogenprincipe met pedagogisch verantwoord en bedrijfseconomisch haalbaar zijn.
- Ouders zijn op de hoogte via de website.
- De meeste ruimtes zijn open, dat wil zeggen dat er in of naast alle deuren glas zit waardoor er naar binnen gekeken kan worden door o.a. collega's
- We werken veelal met stagiaires. Doordat zij er zijn, en deze op andere tijden pauzemomenten hebben zijn leidsters niet alleen met kinderen. Het gebeurt zo goed als nooit. Maar aan het eind van de dag, tijdens het laatste half uurtje bijv. kan het voorkomen dat de leidster mogelijk alleen is. De laatste kinderen worden door hun ouders opgehaald waardoor een leidster eveneens op dit moment zelden alleen met een kind is.
- Dit geldt ook voor de ochtend. Als er bij aanvang nog maar 1 leidster aanwezig is, worden kinderen gebracht waardoor er bijna altijd ouders in de groep zijn.
- Leidinggevenden en collega's lopen dagelijks onaangekondigd de diverse groepsruimtes binnen (zonder de groepsrust te verstoren). De eigenaresse komt ook regelmatig binnen. Aangekondigd en onaangekondigd. Zij observeert leidsters op de groep en coacht waar nodig.

- Bij 't Armhoes heerst een open, professioneel klimaat waarbij leidsters door de leidinggevenden herhaaldelijk worden uitgenodigd om elkaar feedback te geven (bijv. in teambijeenkomsten of tijdens individuele gesprekken). Leidsters weten dat als zij iets moeilijk vinden dit openlijk met een collega kunnen en moeten bespreken. Komen ze er niet uit dan vragen ze hulp/advies aan de eigenaresse.

### 6.3 Achterwacht

Wanneer één van de volgende situaties zich voordoet, is achterwacht noodzakelijk: - Er is één pedagogisch medewerker op de locatie. Er wordt voldaan aan de BKR. Een medewerker is op afroep beschikbaar en binnen 15 minuten op de locatie aanwezig. - Er is één pedagogisch medewerker op de locatie. Er wordt niet aan de BKR voldaan (drie-uursregeling). Een tweede volwassene is op de locatie aanwezig.

De volgende personen zijn bereikbaar als achterwacht:

#### Achterwacht KDV 't Armhoes

| Naam:                    | Telefoonnummer: |
|--------------------------|-----------------|
| Nikolai Haller           | 06-22121538     |
| Helma Turksema           | 06-83674235     |
| Debbie van Dijk          | 06-28410591     |
| Buren KDV Armhoes nr: 36 | 0591-658889     |

## 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:

- Marja Schuurman
- Loes Jalving

- Yvonne van Dijk

De certificaten zijn behaald op 11-11-2017

De certificaten zijn behaald bij het volgende instituut: Livis

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

- Alle medewerkers van kinderdagverblijf & BSO 't Armhoes zijn in het bezit van de kinder-EHBO diploma. Hierdoor is er te allen tijde iemand aanwezig met een geldig certificaat.

## 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 QuickScan 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.

Voor een totaal overzicht van te nemen maatregelen wordt verwezen naar bijlage 1

#### 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 half jaarlijks 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:

- Door het gebruik van een CO2 melder houden we de luchtkwaliteit beter in de gaten en weten we wanneer we moeten luchten.

## **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 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. De evaluaties hiervan zijn inzichtelijk voor de beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers en ouders doormiddel van de notulen van de team overleggen.

Tijdens het intake gesprek 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 maandelijkse nieuwsbrief 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.

## 10. 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 in ons klachtenreglement. Deze is te vinden op de website [www.kdv-armhoes.nl](http://www.kdv-armhoes.nl), ook ligt deze te allen tijde ter inzage op het kinderdagverblijf.