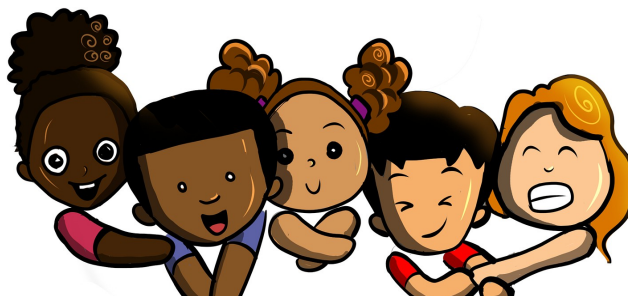


**KINDEROPVANG “HET WOLKJE” B.V.**



**BELEIDSP  
VEILIGHEID EN GEZONDHEID**

**BUITENSCHOOLSE OPVANG**

**2023**

## Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Missie, visie en doel	4
3	Grote risico's	5
4	Sociale veiligheid	10
5	Omgaan met kleine risico's	17
6	Media opvoeding in de kinderopvang (Social media)	18
7	Risico inventarisatie	20
8	Thema's uitgelicht	20
9	EHBO-regeling	24
10	Beleidscyclus	24
11	Communicatie en afstemming intern en extern	25
12	Ondersteuning en melding van klachten	26
13	Klachtenprocedure kinderopvang "Het Wolkje" B.V./BSO(ouderrecht)	26
14	Externe klachten	28
15	Toezicht (GGD)	28

## **1. Inleiding**

Per 1 januari 2018 gelden er een aantal veranderingen in de Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang en zijn er nieuwe eisen voor de kinderopvang. Eén van die veranderingen is op het gebied van het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Kinderdagverblijven zijn niet meer verplicht om jaarlijks een risico-inventarisatie uit te voeren, maar moeten in plaats daarvan een nieuw veiligheidsbeleid samenstellen die actueel gehouden moet worden.

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van kinderopvang "Het Wolkje" B.V./BSO, In dit beleidsplan wordt duidelijk beschreven hoe wij op de BSO werken om ons doel: de kinderen en de medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving te bieden, waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en de kinderen leren omgaan met kleine risico's.

Dit beleidsplan zal worden bijgesteld indien er aanleiding is om dit aan te passen. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van wijzingen in de ruimtes van het kinderdagverblijf. Ook zal het beleidsplan aangepast worden, als er blijkt dat de genomen maatregelen niet effectief en adequaat zijn of als er onvoldoende bekend en/of uitgevoerd wordt.

Om tot dit beleidsplan te komen, is er gekeken naar de oude risico-inventarisaties van de afgelopen jaren en zijn de protocollen van het kinderdagverblijf bekeken. Daarnaast is er gekeken naar de verschillende thema's die in dit beleidsplan zijn genoemd en wat de medewerkers hiervan belangrijk vinden.

De directeur van kinderopvang "Het Wolkje" B.V. en Alison Lie-Kwie-Sjoe zijn eindverantwoordelijk voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Dit beleidsplan zal pas goed tot zijn recht komen in de praktijk als alle medewerkers van het kinderdagverblijf zich betrokken voelen bij dit beleid en het beleid uitdragen. Het is belangrijk dat de medewerkers ervoor zorgen dat er sprake is van een continu proces in het vormen van het beleid. Het beleid implementeren, evalueren en actualiseren.

## **2. Missie, visie en doel**

Kinderopvang "Het Wolkje" B.V./BSO streeft ernaar om bij al haar opvangactiviteiten verantwoorde kinderopvang te bieden, waarbij het welzijn van het kind centraal staat. Dit doen we door: kinderen af te schermen van grote risico's, kinderen te leren omgaan met kleinere risico's en kinderen te stimuleren in de ontplooiing van een kind tot een zelfstandig, creatief en kritisch persoon en het aanleren van sociale vaardigheden. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving die wij bieden, vormt hiervoor de basis.

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang hebben wij als doel een Veiligheids- en gezondheidsbeleid te creëren waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten bij het samenstellen van dit beleidsplan waren:

1. Het bewustzijn mogelijke risico's.
2. Het voeren van een goed beleid op grote risico's
3. Het uitdagen en stimuleren van kinderen in hun ontwikkeling.

### 3. Grote risico's

In dit hoofdstuk worden de grote risico's beschreven ten aanzien van veiligheid en gezondheid. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën: fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie hebben we belangrijke risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken. Voor de overige risico's en/of meer informatie over de benoemde onderwerpen, kunt u de protocollen van Buitenschoolse Opvang lezen.

Wanneer kleine of grote risico's omtrent Veiligheid zich voordoen of verwezenlijken.

Voorop staat dat kinderen zich beter ontwikkelen met vallen en opstaan. Alle risico's weghalen is dan ook geen optie. Maar als een klein risico toch grote gevolgen heeft dan handelen we als volgt:

(onder grote gevolgen verstaan wij ongelukken waarbij een externe hulpverleners moet worden ingeschakeld)

1. Je laat het slachtoffer niet alleen en roept een collega die vervolgens 112 belt
2. Ondertussen handel je zoals je geleerd hebt in je kinder-EHBO of BHV cursus.
3. Je hebt alle protocollen natuurlijk goed gelezen en kunt al onze hulpmiddelen goed vinden.
4. Zodra de situatie goed is overgedragen aan de daarvoor ingeroepen hulpverleners informeer je de ouders.
5. Vervolgens vul je een ongevalregistratie-formulier in samen met de omstanders en deze wordt ook met de ouders overlegd en ondertekend om er voor te zorgen dat alles geregistreerd wordt naar waarheid.
6. Dan overleg je het voorval met het team om gepaste maatregelen te gaan nemen, tevens spreek je een datum af waarop meteen overlegd wordt deze genomen handeling te evalueren.
7. De notulen van de bespreking wordt bewaard op kantoor in de personeelsmap, middels deze wijze kun je medewerkers attenderen op de genomen maatregelen na terug keren van bijvoorbeeld vakanties en ouders laten zien dat er maatregelen zijn genomen en zijn beschreven.

### **3.1. Fysieke veiligheid**

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

#### **3.1.1 Vallen van hoogte**

In de verschillende ruimtes van de BSO wordt er rekening gehouden met het voorkomen dat de kinderen kunnen vallen van een hoogte, in de groepsruimtes. De ruimtes zijn dusdanig ingericht dat het te voorkomen is.

Genomen maatregel:

- ★ De kinderen worden door de pedagogisch medewerkers gewezen op de risico's gevaren en we leren de kinderen hoe ze gebruik moeten maken van de speeltoestellen.
- ★ Veiligheidsglas en keepramen zijn aanwezig zodat kinderen niet kunnen bezeren en uit het raam kunnen vallen.
- ★ Alle medewerkers beschikken over een kinder EHBO certificaat.
- ★ Kinderen zijn altijd onder toezicht van de pedagogisch medewerker.
- ★ Kinderen mogen niet klimmen op het hek.

#### **3.1.2 Verstikking**

Bij de aanschaf van speelgoed wordt er gelet op de veiligheid, duurzaamheid en aantrekkelijkheid en de ontwikkeling die het stimuleert.

Genomen maatregel:

- ★ Gevaarlijke koortjes uit de kleding verwijderen.
- ★ Het gebruik van kralen en kleine voorwerpen is altijd onder toezicht van de pedagogisch medewerker
- ★ Kinderen eten onder toezicht van de pedagogisch medewerkers
- ★ Kinderen mogen niet rennen met iets in hun mond

### **3.1.3 Vergiftiging**

In de ruimtes van de BSO is er een giftwijzer aanwezig, waarin staat wat giftige stoffen of planten zijn en bevat advies voor de eerste hulp aan jonge kinderen bij inname van deze stoffen. Afhankelijk van de stof bestaat het advies uit: al dan niet laten braken, het laten drinken van water of het laten eten van iets vets, laxeren, of toedienen van actieve kool. Bij de aankoop van schoonmaakmiddelen wordt er rekening gehouden met de veiligheid, giftigheid en waarvoor het gebruikt moet worden.

Genomen maatregel:

- ★ De schoonmaakmiddelen bestemd voor alle groepen worden opgeborgen in de archiefruimte, die niet toegankelijk is voor de kinderen.
- ★ Er zijn geen giftige planten
- ★ Tassen van de pedagogisch medewerkers worden opgeborgen buiten het bereik van de kinderen.
- ★ Kinderen mogen niet zonder begeleiding de keuken in komen.
- ★ De deur van opslagruimte is altijd op slot.
- ★ Medicijnen worden alleen gegeven als de ouder de overeenkomst gebruik, geneesmiddelen hebben getekend en alle medicijnen worden voor gebruik gecontroleerd.

### **3.1.4 Verbranding**

In de groepsruimten hebben wij radiatoren, deze zijn voorzien van een ombouw, zodat de kinderen zich niet kunnen verbranden. De temperatuur mag niet lager dan 17oC en niet hoger dan 27oC zijn. Dit is centraal aangepast.

Op de zonnige dagen wordt er zoveel mogelijk in de schaduw gespeeld en worden er zoveel mogelijk schaduwplekken gecreëerd door middel van het uitschuiven van een extra zonnekap van de overkapping.

De kinderen krijgen geregeld koude dranken aangeboden.

Warme dranken moeten buiten de groepen gehouden worden.

Genomen maatregel:

- ★ De waterkoker wordt hoog weggezet, er worden geen hete drank genuttigd op de groepen.
- ★ Eigen tabakswaaren en medicijnen, worden privé opgeborgen in de kluis van de medewerker. Buiten bereik van kinderen.
- ★ Bij mooi weer smeren we de kinderen in met zonnebrandcrème van huis (i.v.m. om allergie te voorkomen).
- ★ De kinderen worden tussen 12.00 uur en 15.00 uur (tijdens vakantie-, studie- en margedagen) zoveel mogelijk uit de zon gehouden en bij een extreem felle zon blijven de kinderen ook tussen 14.00 en 15.00 binnen. (zie protocol)
- ★ 1x per jaar brandoefening.
- ★ Er is altijd 1 Bhv'er aanwezig.
- ★ Alle medewerkers volgen het ontruimingsplan en de volgende dag wordt het ongeluk incident geëvalueerd.



### **3.1.5 Water/Buitenspelen/uitstapjes**

Kinderopvang "Het Wolkje" B.V. heeft een ruime tuin, met een goed afgesloten hek en begroeiing. De tuin met overkapping is voorzien van terrasstoelen, banken, voetbalgoals, opbergruimte voor de fietsen/speelgoed, zandbak met een afgedekt net, glijbaan voor de kleintjes en 2 schommels. Daarnaast zijn er nog diverse buitenspel-attributen.

Mocht er een pedagogisch medewerker even naar binnen moeten, dan dient deze dit altijd te melden bij de collega die ook aanwezig is.

Tijdens de zomervakantie wordt onder toezicht oog van de pedagogisch medewerkers, in de grote tuin zwembaden neergezet en waterspelen georganiseerd.

De BSO volgt een jaarplanningstelsysteem. De activiteiten vinden in de vakanties plaats. Bij de uitvoering van een activiteit wordt allereerst naar de veiligheid gekeken. Ouders worden altijd betrokken bij de uitvoering van een uitstapje buiten de locatie d.m.v. een mailbericht en moeten ter goedkeuring een bevestiging terugsturen. Daarnaast moeten de pedagogisch medewerkers de sleutelring, de EHBO-tas en een mobiele telefoon meenemen, zodat zij te allen tijde bereikbaar zijn en e.v.t. hulpdiensten kunnen bellen.

Genomen maatregel:

- ★ Kinderen mogen alleen onder toezicht van 1 of meerdere pedagogisch medewerker buiten spelen.
  - ★ Hekken blijven altijd gesloten en worden geopend door de medewerker.
  - ★ Pedagogisch medewerkers spreken onderling af wie er verantwoordelijk is voor de toezicht tijdens het zwemmoment.
- Vervolgens wordt het opblaasbadje schuin neergezet, zodat er geen regenwater in kan komen en blijven staan.
- ★ Bij uitstapjes houden wij ons aan de BKR + 1 medewerker voor extra toezicht.

## 4 Sociale veiligheid

### 4.1 Pesten

Ook pesten is een vorm van grensoverschrijdend gedrag. Helaas komt pesten nog vaak voor. Binnen kinderopvang "Het Wolkje" B.V. /BSO wordt pesten niet getolereerd. Wij willen voor elk kind een veilige basis zijn, een plek waar zij graag naartoe komen en waar voor iedereen de sfeer prettig is. Om deze reden is er binnen dit beleid beschreven hoe wij omgaan met pesten.

#### Wat is pesten?

In een veilige omgeving kun je plagen, vervelende grapjes maken of een begin van pesten nooit helemaal uitsluiten. Je kunt er als pedagogisch medewerker samen met de kinderen wel voor zorgen dat het niet langdurig pesten of 'herhaald geweld' wordt. Er wordt over pesten gesproken als het gedrag valt onder onderstaande voorwaarden:

- Pesten gebeurt systematisch. Wie gepest wordt, staat herhaaldelijk en over een lange periode bloot aan pesterijen. Dat in tegenstelling tot plagen. Plagen is onschuldig en blijft eerder eenmalig;
- Bij pesten is de machtsverhouding ongelijk. De pester is steeds sterker dan de gepeste. De gepeste kan zich moeilijk verdedigen tegen degenen die pesten;
- Er ontstaat lichamelijke, materiële en/of geestelijke schade;
- Het gaat vaak om dezelfde pester(s), die het op een slachtoffer gemunt hebben;
- De pester weet meestal heel goed dat het om pesten gaat, maar gaat er bewust mee door;
- Plagen is vaak incidenteel, onbezonnen en spontaan negatief gedrag, waarbij humor een rol kan spelen. Het herhaaldelijke en langdurige karakter ontbreekt hierbij. Het plagen speelt zich af tussen twee kinderen of groepen die min of meer gelijk zijn. Pesten wordt gekarakteriseerd door het feit dat er sprake is van herhaaldelijke, negatieve acties naar een persoon, die meestal ook niet gelijk is aan de pester(s). Wat het slachtoffer ook doet, het is nooit goed. Op de achtergrond is er vaak een zwijgende groep kinderen bij betrokken. Zij vormen het publiek van de pester, waar hij zijn succes aan afmeet.

#### Signalen van pesterijen

Als pedagogisch medewerker op de groep dien je waakzaam te zijn op de signalen van pesten. Denk hierbij aan buitensluiten, herhaaldelijk zogenaamd leuke opmerkingen maken over iemand in de groep, een kind continu ergens de schuld van geven, briefjes doorgeven, opmerkingen

maken over kleren of uiterlijk, bezittingen afpakken of kapot maken, schelden of schreeuwen, een bijnaam gebruiken en tegenwoordig ook het negatief uiten over een persoon op sociale media of het uithalen van beschadigende 'grapjes' op sociale media. Indien de pedagogisch medewerker signalen van pesten opvangt, is het aan de pedagogisch medewerker om het stappenplan pesten in werking te stellen.

### **Stappenplan**

- Signaleer pesten en/of het kindje vertelt dat het gepest wordt;
- Ga met de groep een groeps gesprek/kind vergadering aan over pesten;
- Kies eventueel voor om de pester, het slachtoffer en de passieve pesters apart te spreken;
- Bespreek de situatie met de ouders van de betrokken kinderen en maak afspraken over hoe er verder gehandeld zal worden;
- Houd de situatie in de gaten en bespreek regelmatig met slachtoffer hoe het nu gaat;
- Wij zoeken hulp bij externe organisaties als het niet lukt om het pestgedrag onder controle te krijgen.

### **Voorkomen**

Wat wellicht nog veel belangrijker is, is de manier hoe pesten kan worden voorkomen. Dit doen wij concreet op de groep door:

- Agressie binnen de perken door te bewegen (uitlaatklep);
- Sporten in competitieverband d.m.v. workshops. Kinderen leren omgaan met regels, winnen en verliezen;
- Sporten zonder competitie d.m.v. workshops. Kinderen leren dat niet alles draait om winst en verlies;
- Meegeven van waarden en normen;
- Kinderen veel verantwoordelijkheid geven;
- In gesprek gaan met kinderen over pesten. Buitensluiten doen wij niet;
- Pedagogisch medewerkers geven zelf positief leiding.

### **Agressie:**

Helaas kan het niet voorkomen worden dat er agressie op de kinderopvang plaatsvindt. In de vorm van schelden, pesten maar helaas ook slaan, schoppen of bijten. Op Kinderopvang "Het Wolkje"/BSO B.V. is agressie in welke vorm dan ook ten strengste verboden. De pedagogisch medewerkers bespreken regelmatig met de kinderen de juiste gedragsvormen en welk gedrag wel en niet gewenst is. Indien een kind ondanks de voorzorgsmaatregelen en de begeleiding van de pedagogisch medewerker agressief gedrag uit, zal de pedagogisch medewerker het kind corrigeren op de wijze waarop dit beschreven staat in het pedagogisch beleidsplan.

## 4.2 Meldcode Kindermishandeling en huiselijk geweld

Om kindermishandeling op de BSO te voorkomen, zijn er verschillende maatregelen genomen. Zoals u in het vorige hoofdstuk over grensoverschrijdend gedrag heeft gelezen, hebben alle medewerkers en stagiaires (vrijwilligers) een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring). Daarnaast kennen de pedagogisch medewerkers de meldcode huiselijk geweld en herkennen zij signalen van kindermishandeling. Mocht het toch voorkomen dat de pedagogisch medewerkers signalen herkennen, dan handelen de pedagogisch medewerkers volgens het protocol "meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld" (**zie protocol bij de administratie**).

Genomen maatregel:

★ Mochten medewerkers/vrijwilligers/groepshulp/stagiaire signalen van kindermishandeling afgeven of melden dan zal er zorgvuldig volgens de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling worden gewerkt. Uiteraard is de aandachtsfunctionaris hierbij nauw betrokken.

★ Leidsters moeten bij aanwijzingen van een geweld- of zedendelict tegen een kind door een collega, contact opnemen met de houder/aandachtsfunctionaris. Vermoedt de leidster dat de houder zich hier schuldig aan maakt, dan moet de leidster zelf aangifte doen bij de politie.

★ Ouders kunnen met aanwijzingen van geweld tegen een kind ook direct contact opnemen met de vertrouwensinspecteur van het onderwijs tel. 0900-1113111.

★ Er geldt een meldplicht in de kinderopvang wanneer een medewerker zich schuldig maakt aan een geweld- zedendelict. Dit houdt in dat de houder een melding maakt bij de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. De vertrouwensinspecteur overlegt met de houder of er aangifte bij de politie gedaan moet worden. Bij aangifte zal de politie het voorval verder onderzoeken.

### **4.3 Vermissing**

Op de BSO zorgen wij ervoor dat de kinderen altijd onder toezicht gehouden worden door voldoende pedagogisch medewerkers. De deur van de BSO mag niet geopend worden door de kinderen, hierover zijn afspraken gemaakt met de kinderen en worden altijd gecontroleerd of het goed dicht zit door de pedagogisch medewerker.

Genomen maatregel:

- ★ Kinderen moeten melden als ze aanwezig zijn en aangeven als zij opgehaald zijn.
- ★ Kinderen mogen alleen de basisgroep verlaten als de ouder aanwezig is.
- ★ Is er een digitaal aanwezigheidslijst aanwezig (Bitcare).
- ★ D.m.v. van een zelfstandigheid verklaring ondertekend door de ouder, wordt het kind in de gelegenheid gesteld zelfstandig naar de opvang te komen, visa versa.
- ★ Kinderen worden niet aan iemand mee gegeven waarvan we niet weten wie het is.
- ★ Wanneer een kind niet komt opdagen bij de opvang wordt er navraag gedaan bij school/ouders.

### **4.4 Gezondheid**

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

Gastro enteritis (Ontsteking maag en darmen: buikgriep)

Voedselinfectie of voedselvergiftiging

Infectie via water (legionella)

Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)

Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS-virus)

### **4.5 Zieke kinderen op de BSO**

Zieke kinderen kunnen de BSO niet bezoeken. Dan is er natuurlijk vanzelf de vraag: wanneer is een kind ziek? Hieronder wordt uitgelegd hoe er met zieke kinderen wordt omgegaan en wat de richtlijnen bij het toedienen van medicijnen zijn.

### Wanneer is een kind ziek?

Wij letten op de volgende punten bij de gezondheid van de kinderen:

- Speelt en gedraagt het kind zich als gewoonlijk?
- Praat het kind zoals normaal?
- Reageert het kind op wat u zegt en doet?
- Voelt het kind warm aan?
- Huilt het kind vaker of langer dan anders?
- Wil het kind liggen of slaapt het kind dan anders?
- Klaagt het kind over pijn?
- Heeft het kind symptomen van een besmettelijke ziekte.

Bij het bekijken of een kind op de BSO mag blijven of kan komen, wordt in eerste instantie uitgegaan van de lichaamstemperatuur, maar wordt ook gekeken naar het kind. In principe moeten kinderen bij temperatuur boven de 38,5 graden opgehaald worden!

Bij besmettelijke ziekten wordt volgens de GGD-richtlijn dat met de ouder overlegd of het kind wel/niet naar opvang kan komen i.v.m. besmettingsgevaar. Soms kan het kind gewoon komen omdat de ziekte al niet meer besmetting is op het moment dat het zich openbaart (incubatietijd, waterpokken of omdat de besmetting toch niet is te voorkomen). Raadpleeg de website van het RIVM voor nadere informatie over infectie ziekte. Ook de website van FCB biedt een snel overzicht van de infectieziekte en hoe er gehandeld moet worden.

### **4.6 Besmetting**

Om besmetting binnen de BSO te voorkomen, worden de volgende maatregelen genomen: 1. Kinderen die tijdens het verblijf op de BSO ziek worden, moeten zo snel mogelijk door de ouders worden opgehaald. 2. Alle handelingen worden verricht volgens het protocol hygiëne.

**Zie protocol hygiëne, bij de administratie.**

### Wijze van handelen door de pedagogisch medewerker:

Indien een kind ziek wordt tijdens het verblijf op de BSO, wordt door de pedagogisch medewerkers de ouders op de hoogte gebracht en verzocht om hun kind op te (laten) halen. Indien er een besmettelijke ziekte onder de kinderen heerst, worden de ouders daarvan op de hoogte gebracht via een mededeling in de hal.

### Onderstaande richtlijnen zijn aanleiding voor een pedagogisch medewerker om de ouders te bellen:

- Gedrag
- Lichamelijke kenmerken
- Andere signalen
- Lichaamstemperatuur boven 38,5 graden
- Wens van de ouders wanneer ze over de situatie van hun kind geïnformeerd willen worden. (regel aanpassen)

## **4.7 Overdracht van ziektekiemen**

### **Schoonmaken**

- 4.7.1 Schoonmaakschema aanwezig voor iedere groep in de desbetreffende ruimte.
- 4.7.2 De was emmers worden minimaal 2 keer per dag gelegegd, wasmachine gaat gelijk aan zodra deze vol is. Alles wordt op 60 oC gewassen.
- 4.7.3 Afwas van de BSO wordt in de keuken van de groep afgewassen.
- 4.7.4 Schoonmaakmiddelen worden gebruikt waarvoor ze zijn. Bijvoorbeeld: Glasreiniger voor het schoonmaken van ramen en spiegels, afwasmiddel voor de tafels en vloeren.

## **4.8 Voorkomen Legionella**

Er zijn op de BSO geen kranen die niet dagelijks gebruikt worden en zijn afgesteld volgens de wettelijke normen. Eén keer per week worden de kranen 10 minuten doorgespoeld op 60 graden om de kans op Legionella te voorkomen.

## **4.9 Groepsruimten**

De groepsruimten, waar de kinderen verblijven/spelen, mogen niet betreden worden met buitenschoenen. Op de Basisgroepen en toiletten van de BSO zijn er open afvalbakken aanwezig niet voor etensresten.

## **4.10 Voeding**

- 4.10.1 Gekoelde producten worden na aflevering of aankoop direct in de koelkast opgeborgen en op een temperatuur van onder de 7 oC bewaard.
- 4.10.2 De producten worden vlak voor gebruik uit de koelkast gehaald.
- 4.10.3 Gekoelde producten die langer dan dertig minuten buiten de koelkast zijn geweest worden weggegooid.
- 4.10.4 Er wordt een interne verbruiksdatum, na de ontvangst, de bereiding of het ontdooien van het product, op het product genoteerd.
- 4.10.5 De houdbaarheidsdatum wordt voor ieder gebruik gecontroleerd.
- 4.10.6 Er wordt warm eten opgediend, door de KOK wordt er dagelijks verse maaltijden bereid met verse producten. Alle vleesproducten worden Halal aangekocht.

Op de BSO besteden we heel bewust aandacht aan het eten. We volgen hierbij de richtlijnen van het Voedingscentrum. Het eten is gezond, gevarieerd, niet te zoet, niet te zout en niet te vet.

Op de BSO hanteren wij vaste eettijden. Dit zorgt voor een herkenbaar ritme en dat geeft de kinderen rust. Eten doen we samen aan tafel. Dit is gezellig en het zorgt voor duidelijke eetmomenten. Er wordt rustig de tijd genomen om te eten.

We houden rekening met allergieën van kinderen. Er is ook ruimte om individuele afspraken te maken wanneer het noodzakelijk is om af te wijken van ons voedingsbeleid. De kinderen eten iedere dag stukjes vers fruit. We bieden ze ook dagelijks groentesnacks aan. Hierbij moet je denken aan stukjes komkommer, augurk, zilveruitjes, olijven, paprika en tomaat. Ook een stukje kaas of worst ligt hierbij.

### **Warm eten**

Wij bieden de kinderen dagelijks voldoende warm eten aan, alvorens zij huiswaarts keren. Onze KOK voorziet hun daarin. Dagelijks worden er bij Kinderopvang "Het Wolkje" B.V./BSO volgens de schijf van 5, verse maaltijden bereid, zodat de kinderen de gezonde maaltijd voorgeschoteld krijgen. Daarnaast werkt het keukenpersoneel volgens de "hygiënecode voor kleine instellingen".

Het **eten** van een **warme maaltijd** in de middag kan worden aangeboden als extra service waar ouders op aanvraag gebruik van kunnen maken, of als standaard waarbij alle kinderen gezamenlijk **warm eten**. Dit gebeurt op de groepen.

Rond 15.30u wordt het eten naar de groepsruimte gebracht. Waar vooraf de nodige handelingen door de Pedagogisch Medewerker en de kinderen worden uitgevoerd, zoals: Handen wassen, tafel dekken en een gebed vooraf.



## 5 Omgang met kleine risico's

Onze missie is om de kinderen op de BSO een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte natuurlijk voorkomen door op de BSO zo schoon en veilig mogelijk te werken. Maar over bescherming is voor de kinderen ook niet goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen de grote risico's die in het vorige hoofdstuk genoemd zijn. En leren wij de kinderen om te gaan met de kleine risico's.

Al jong begrijpen kinderen dat bepaalde dingen wel of niet mogen, Afspraken die wij op de BSO hebben zijn vooral gericht op het gebied van veilig spelen en omgaan met hygiëne. Bijvoorbeeld dat de kinderen niet mogen rennen op de BSO en dat zij niet mogen gooien met speelgoed. Daarnaast moeten de kinderen rekening houden met de handhygiëne en hoestdiscipline.

### 5.1 Handhygiëne

De pedagogisch medewerker dient te allen tijde haar handen te wassen met water en vloeibare zeep. De handen moeten gewassen worden met vloeibaar zeep dat over de gehele hand verdeeld is. De handen worden na het wassen goed schoongespoeld en afgedroogd met een papieren doek. De handen dienen gewassen te worden na een situatie waarin kans bestaat op overdracht van bacteriën.

Wanneer een medewerker ziek is, moet er extra aandacht besteed worden aan de handhygiëne.

De kinderen moeten altijd hun handen wassen met water en vloeibare zeep. De pedagogisch medewerkers zien erop toe dat de kinderen altijd vloeibare zeep gebruiken.

Voorbeelden waarbij dit moet gebeuren:

- Na het toiletbezoek
- Na het buitenspelen
- Voor en na het eten
- Zelf schoon maken van de neus

Voor meer informatie over de maatregelen die het kinderdagverblijf neemt met betrekking tot de risico's op de gezondheid vindt u in het protocol hygiëne (en schoonmaak) van de BSO bij de administratie.

### 5.2 Hoestdiscipline

De kinderen wordt aangeleerd hun hoofd weg te draaien of het hoofd te buigen. Zij worden erop gewezen dat ze tijdens het niezen of hoesten in de hoek van hun elleboog moeten niezen/hoesten of in een papieren zakdoek. De pedagogisch medewerkers dragen zorg voor een goede nies/hoest hygiëne (**zie protocol COVID-19/RIVM, bij de administratie**).

## **6 Mediaopvoeding in de kinderopvang (Social Media)**

Kinderen komen thuis, bij familie en vriendjes en op de kinderopvang in aanraking met media: actief of passief. Daar kan je als ouder of kinderopvang niet meer omheen. Het is om die reden belangrijk om bewust om te gaan met het gebruik van media en kinderen te begeleiden en te leren keuzes te maken uit het enorme aanbod van mediaproducten. Mediaopvoeding is een integraal onderdeel van de dagelijkse opvoeding van alle kinderen, van de babyperiode tot ver in de tienerleeftijd. Dat begint natuurlijk thuis, maar het is ook een taak van de kinderopvang.

Maatregel:

★ Onder toezicht van de pedagogisch medewerker mag 1 kind 20 minuten gebruik maken van het divers aanbod van de social media.

★ Onder toezicht van de pedagogisch medewerker mogen 2 kinderen 30 minuten gebruik maken van het divers aanbod van de social media.

## **6.1 De rol van de oudercommissie**

Mediaopvoeding vraagt om een visie en beleid en de oudercommissie heeft adviesrecht op dit gebied. De BSO heeft hierin een eigen afweging gemaakt om media in te zetten. Als organisatie kun je er niet om heen. Door op een bewuste manier met media om te gaan, kunnen kinderen kwalitatief goede producten worden aangereikt, die aansluiten bij hun ontwikkelingsniveau.

Mediaopvoeding op de BSO is een belangrijke schakel en erop gericht dat kinderen bewust en selectief met de media leren omgaan en om de inhoud van het aanbod kritisch te beschouwen. Samen met ouders kan er een goede basis worden gelegd voor toekomstige mediawijsheid.

### **Vragen die de oudercommissie aan de BSO kan stellen over dit onderwerp:**

- Wordt er gebruik gemaakt van digitale media binnen de organisatie?
- Is er beleid opgesteld over het gebruik van digitale media?
- Wordt digitale media ook ingezet op de diverse groepen/leeftijden, welke media, wanneer en hoe?

### **Aandachtspunten**

Als er gebruik wordt gemaakt van digitale media, zijn de volgende aandachtspunten van belang voor een gezond mediamenu:

- Inzet van media is geen doel, maar een middel;
- Media worden op een beperkt aantal vaste momenten ingezet;
- Media versterken activiteiten en bieden een extra context voor kinderen;
- Media worden ingezet als introductie van een thema, als differentiatiemiddel of als verwerkingsactiviteit;
- Media zijn van goede kwaliteit en sluiten aan bij de ontwikkeling van de kinderen;
- Adequate begeleiding door een pedagogische medewerker is van belang;
- Pedagogische medewerkers hebben een voorbeeldfunctie.

### **Aan de slag**

De eerste stap in de mediaopvoeding op de BSO is de bewustwording bij professionals dat mediaopvoeding in de leeftijd van 4 -13 jaar belangrijk is. De oudercommissie kan hierin de schakel vormen tussen de organisatie en de ouders door een ouderavond over dit onderwerp te organiseren. Sommige ouders zullen het prima vinden dat er op de opvang gebruik wordt gemaakt van digitale media, aangezien het een maatschappelijke ontwikkeling is dat er steeds meer gebruik wordt gemaakt (door kinderen). Andere ouders zullen wat kritischer zijn. (**Zie protocol Social Media, bij de administratie**).

## **7 Risico-inventarisatie**

Om in kaart te brengen hoe op de BSO met de risico's wordt omgegaan, moet er geïnventariseerd worden of de werkinstructies, protocollen en andere afspraken ook daadwerkelijk toe leiden dat risico's tot het minimum worden beperkt.

Om dit te kunnen doen wordt er op een nader te bepalen tijdstip een QuickScan uitgevoerd met behulp van de Risicomonitor. Mochten daar actiepunten uit komen, worden deze 3 maanden na datum in een teamoverleg besproken en op een nader te bepalen tijdstip geëvalueerd. In het laatste kwartaal worden er indien nodig aanpassingen gedaan in het beleidsplan.

## **8 Thema's uitgelicht**

### **8.1 Grensoverschrijdend gedrag**

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel seksuele, fysieke als psychische grensoverschrijdingen.

Op de BSO wordt ook veel aandacht aan besteed om dit te voorkomen en wat er gedaan wordt als het toch gebeurt.

- Tijdens teamoverleg wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren, waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- De Meldcode huiselijke 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.
- Wanneer er een bezoeker ongewenst gedrag vertoont of grof taalgebruik gebruikt op de BSO zullen wij de bezoeker vragen om het pand te verlaten. Wij zullen deze bezoeker wijzen op de aanwezigheid van kinderen en onze wens uitspreken de kinderen niet te willen confronteren met het gedrag en/of taalgebruik.

Op het moment dat hieraan geen gehoor wordt gegeven, zullen wij de kinderen bij deze persoon weghalen en in veiligheid brengen met minimaal 2 pedagogisch medewerkers. Dit kan zijn, doordat ze naar een andere groep gaan, of even buiten gaan spelen. Op dit moment wordt door de leidinggevende de politie gebeld.

De leidinggevende, zal met de bezoeker in gesprek blijven en zoveel mogelijk proberen de situatie onder controle te houden.

Maatregel:

★ Alle medewerkers en stagiaires (vrijwilligers) hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring).

★ We werken met een vier-ogenbeleid. Medewerkers kennen het vier-ogenbeleid en het vier-ogenbeleid wordt goed nageleefd.

★ De ruimte is transparant, het heeft grote ramen er kan altijd iemand naar binnen kijken mocht er maar 1 pedagogisch medewerker aanwezig zijn op de locatie. Kan er altijd iemand onverwachts binnen lopen.

★ Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vier-ogenbeleid 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.

**(Zie protocol kindermishandeling en huiselijk geweldig bij de administratie)**

## **8.2 Vierogenprincipe**

De BSO ruimte is transparant, heeft grote ramen en er kan altijd iemand naar binnen kijken. Er zijn altijd 2 pedagogisch medewerkers naar grootte van het aantal kinderen op de groep aanwezig, daarnaast zijn de andere pedagogisch medewerkers bevoegd de BSO op elk moment binnen te stappen.

### **Het personeel:**

- Op iedere groep werken 2 vaste leidsters, die elkaar kunnen coachen, met elkaar kunnen overleggen en elkaar feedback kunnen geven.
- Wij werken aan een open aanspreekcultuur.
- Wij werken met een achterwacht. Deze achterwacht is altijd op de groep aanwezig op momenten dat er alleen gewerkt wordt, dus voor 8.45 uur en na 16.45 uur.
- Wanneer wij op stap gaan moeten er minimaal twee leidsters mee.
- Wij hebben op de BSO één aandachtfunctionarissen die een workshop "Implementatie meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" heeft gevolgd.
- De meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld is de pedagogisch medewerker van de BSO bekend en hoe te handelen.
- De vertrouwensinspecteur in de kinderopvang die betrekking heeft op de meldcode is bekend bij de pedagogisch medewerkers en hoe te handelen.

## **8.3 Achterwachtregeling**

Zowel in de ochtend als in de middag is er een achterwacht aanwezig. Dit kan een pedagogisch medewerker of de directeur zijn. Dit houdt in dat er altijd iemand aanwezig is die de kinderen kan opvangen in geval van een noodsituatie. Wanneer er geen achterwacht op het kinderdagverblijf aanwezig is, moet er een lijst met namen van die degenen die gebeld kunnen worden binnen 15 minuten op het kinderdagverblijf aanwezig kunnen zijn ingeval van calamiteit:

Die zijn: De directeur, Albert Lie-kwie-sjoe en Alison Lie-Kwie-Sjoe.

De achterwachtregeling verandert niet.

## **8.4 Vervoersbeleid**

Het vervoeren van kinderen vraagt om een grote verantwoordelijkheid en brengt grote risico's met zich mee. Om de grote risico's te minimaliseren, werken wij met een stappenplan.

### **Stappenplan**

- Verzekering: minimaal een WA-verzekering en een inzittendenverzekering;
- De chauffeur is in het bezit van een VOG en een geldig rijbewijs.
- De chauffeur is in het bezit van een geldig kinder EHBO-certificaat.
- Het maximale aantal te vervoeren personen is gekoppeld aan het aantal zitplaatsen;
- Kinderen kleiner dan 1,35m worden in een kinderzitje vervoerd;
- De bestuurder is verantwoordelijk voor het dragen van de gordels.
- De autodeuren zijn gesloten doormiddel van een kinderlock.
- De kinderen dienen op een veilige plaats in- en uit te stappen: aan de kant van het trottoir of berm. Begeleiders dienen als eerst uit te stappen;
- Elke chauffeur onthoudt zich van roken, verdovende middelen, alcohol, medicijnen die van invloed zijn op het rijden, telefoneren en/of andere zaken die een negatieve invloed kunnen hebben op het functioneren voorafgaande of tijdens het vervoer;
- De technische staat van de auto dient te voldoen aan de wettelijk vereisten.

## **8.5 Achterwachtregeling**

Zowel in de ochtend als in de middag is er een achterwacht aanwezig. Dit kan een pedagogisch medewerker of de directeur zijn. Dit houdt in dat er altijd iemand aanwezig is die de kinderen kan opvangen in geval van een noodsituatie. Wanneer er geen achterwacht op het kinderdagverblijf aanwezig is, moet er een lijst met namen van die degenen die gebeld kunnen worden binnen 15 minuten op het kinderdagverblijf aanwezig kunnen zijn ingeval van calamiteit:

Die zijn: De directeur, Albert Lie-kwie-sjoe en Alison Lie-Kwie-Sjoe.

De achterwachtregeling verandert niet.

## 9 EHBO-regeling

Op de BSO doen wij 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.

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingsuren op de BSO minimaal één volwassene aanwezig is met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO. De medewerkers van de BSO hebben allemaal een geldig en geregistreerd certificaat. Mocht er een medewerker aangenomen worden die nog niet in het bezit is van een EHBO certificaat, wordt deze zo snel mogelijk ingeschreven om dit certificaat te behalen.

## 10 Beleidscyclus

Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid. Het doorlopen van deze beleidscyclus duurt gemiddeld een jaar.

Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

**Fase 1:** Is een fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risico-inventarisatie te kunnen uitvoeren. Voor de nieuwe Risicomonitor betekent dit dat eerst de thema's moeten worden vastgesteld die hierin opgenomen worden (met de daarbij behorende onderwerpen).

Wellicht zijn er bepaalde onderwerpen die eerst nog verkend moeten worden?

**Fase 2:** In de tweede fase wordt er aan de slag gegaan met de risico-



inventarisatie. In deze fase gaan we actief met medewerkers in gesprek over de te behandelen thema's, zodat een overzicht ontstaat van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.

**Fase 3:** In de derde fase wordt opgesteld, hoe deze verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak.

**Fase 4:** De vierde fase is de laatste fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Om dit te kunnen doen wordt er op een nader te bepalen tijdstip een QuickScan uitgevoerd met behulp van de Risicomonitor. Mochten daar actiepunten uit komen, worden deze 3 maanden na datum in een teamoverleg besproken en op een nader te bepalen tijdstip geëvalueerd. In het laatste kwartaal worden er indien nodig aanpassingen gedaan in het beleidsplan.

### **Plan van aanpak**

#### **Welke maatregelen worden genomen?**

Naar aanleiding van deze inventarisatie hebben wij geen actiepunten gehad om de kwaliteit te kunnen verbeteren.

Het belangrijkste actiepunt op dit moment is om in 2023 een nieuwe risico-inventarisatie te doen.

#### **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 elk kwartaal de genomen maatregelen en/of de ondernomen acties tijdens ons teamoverleg. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast.

Het huidige beleidsplan veiligheid en gezondheid is geschreven aan de hand van de laatst gehouden risico-monitor en hierbij is rekening gehouden met de maatregelen die bij deze risico-monitor nog genomen moesten worden en/of waar aandachtspunten lagen. Het schrijven van het nieuwe beleidsplan heeft er gelijk voor gezorgd dat het beleidsplan up-to-date is en daarnaast alle medewerkers zich weer bewust zijn van de risico's op de BSO. Vanaf 2023 zal er gebruik gemaakt worden van de QuickScan om de risico-inventarisatie te kunnen doen.

## **11 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, 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 teamoverleg 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. Het Veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt op de website van het kinderdagverblijf geplaatst, zodat ouders direct op de hoogte zijn van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid.

## **12 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.

In geval van een klacht wordt er vanuit de rijksoverheid het volgende stappenplan geboden:

### **Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie**

U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen bij de kinderopvangorganisatie.

## **13 Klachtenprocedure Kinderopvang "Het Wolkje" B.V. /BSO (ouderrecht)**

### **Doelstelling**

Deze klachtenregeling heeft een aantal doelstellingen.

1. Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van ouders, waarbij het gaat om:
  - o Het creëren van een mogelijkheid voor de ouder om gehoor te vinden voor zijn onvrede;
  - o Het creëren van een mogelijkheid voor handhaving van rechten en belangen van de ouder;
  - o Een mogelijkheid bieden voor oplossen van onvrede;
  - o Een mogelijkheid bieden voor herstel van een eventueel verstoorde relatie tussen ouder en medewerker.
2. Het opleveren van informatie voor kwaliteitsbeleid, waarbij het gaat om: het signaleren en registreren van tekortkomingen en gebreken in de kinderopvang en/of organisatie waardoor een bijdrage kan worden geleverd aan het verbeteren van de kwaliteit.

## **Begripsomschrijving**

### Artikel 1

1. Klacht: uiting van onvrede over de dienstverlening en/of bejegening die door de ouder(s) als onjuist of onterecht wordt ervaren.  
Geschil: meningsverschil tussen ouder(s) enerzijds en directie en/of medewerkers van de zorgaanbieder anderzijds of tussen ouder onderling.
2. Klager: ouder of een groep ouder(s). De ouder kan zich, indien nodig, laten vertegenwoordigen.
3. Betrokkene: degene op wie de klacht betrekking heeft.
4. Klachtenloket kinderopvang: onafhankelijke externe klachtencommissie, voor advies, informatie en bemiddeling. Onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang. Mocht uw klacht nog niet opgelost zijn kunt u uw geschil voorleggen aan deze commissie. Hiervoor betaalt u een kleine vergoeding.
5. Kinderopvang "Het Wolkje" B.V./BSO: aanbieder van kinderopvang voor kinderen in de leeftijd van 4-13 jaar
6. Medewerker: de persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor Kinderopvang "Het Wolkje" B.V./BSO.

## **Algemeen**

Uw kind brengt heel wat uurtjes door bij Kinderopvang "Het Wolkje" B.V./BSO! Daar wilt u natuurlijk een vertrouwd gevoel bij hebben. Soms doet zich toch een conflict voor. Hieronder wordt beschreven hoe wij hiermee omgaan.

### **13.1 klachten**

1. Klacht over een medewerker
  - Indien een ouder een klacht heeft over een medewerker dient deze zich eerst te wenden tot de betreffende persoon.
  - Komen zij er samen niet uit dan kan de ouder zich wenden tot de directie.
  - Indien naar gevoel van de ouder niet tot een passende oplossing kan worden gekomen, kan deze zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.
2. Klacht over de directie
  - Indien een ouder een klacht heeft over de directie dient deze zich eerst te wenden tot de betreffende persoon.
  - Komen zij er samen niet uit dan kan de ouder zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.
3. Overige klachten
  - Indien een ouder een klacht heeft over overige zaken, bijv: beleid dient deze zich te wenden tot de directie.
  - Komen zij er samen niet uit dan kan de ouder zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld, elke klacht wordt gedocumenteerd en bewaard in de klachtenmap.  
Na afhandeling van de klacht wordt er gekeken wat eventueel in de

praktijk veranderd of aangepast kan worden om deze klacht in de toekomst te voorkomen.

### **13.2 Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang**

Reageert de organisatie niet binnen 6 weken op uw klacht of neemt die uw klacht niet serieus? Dan kunt u 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.

### **13.3 Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang**

Is uw klacht hierna nog niet opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. U betaalt hiervoor een beperkte vergoeding (klachtengeld). Om dit te kunnen doen, moet u eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvangorganisatie doorlopen.

## **14 Externe klachtenregeling**

Indien u behoefte heeft een onafhankelijke klachtencommissie te benaderen dan staat dat u geheel vrij. Wij zijn aangesloten bij de Geschillencommissie kinderopvang, [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen).

Contactgegevens:

De Geschillencommissie Postadres: Postbus 90600 2509LP Den Haag  
Tel: 070 310 53 10

De oudercommissie wordt door de Houder i.v.m. de klacht en de afhandeling op de hoogte gesteld.

## **15 Toezicht (GGD)**

De GGD verzorgt het toezicht op de kinderopvang. Na inspectie van de GGD verstrekt Kinderopvang "Het Wolkje" het inspectieverslag aan de oudercommissie. Belangstellenden kunnen de inspectierapporten van alle kinderopvangorganisaties en dus ook die van Kinderopvang "Het Wolkje" B.V. inzien via de site van de [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl) en op onze eigen website. Op verzoek verstrekt Kinderopvang "Het Wolkje" B.V. ook een papieren versie ter inzage op het kantoor van de locatie.

