

Beleid veiligheid en gezondheid

Kindercentrum het Pareltje



Inhoudsopgave

INLEIDING	3
HOOFDSTUK 1: MISSIE, VISIE EN DOEL	4
HOOFDSTUK 2: GROTE RISICO'S	5
HOOFDSTUK 3: OMGAAN MET KLEINE RISICO'S	8
HOOFDSTUK 4: RISICO-INVENTARISATIE	10
HOOFDSTUK 5: THEMA'S UITGELICHT	11
GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG	11
VIEROGENPRINCIPE	11
ACHTERWACHTREGELING	12
HOOFDSTUK 6: EHBO REGELING	13
HOOFDSTUK 7: BELEIDSCYCLUS	14
HOOFDSTUK 8: COMMUNICATIE EN AFSTEMMING	16
HOOFDSTUK 9: ONDERSTEUNING EN MELDING VAN KLACHTEN	17

Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Kindercentrum het Paretje. 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.

De directie 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.

Hoofdstuk 1: 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 kleinere risico's
- kinderen uit te dagen en te prikkelen in hun ontwikkeling

Het Pareltje staat voor kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit passie en vanuit waar we een belangrijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van kinderen. Het blijven uitdagen van kinderen en het leren omgaan met verschillende soorten situaties vormen daarvan een belangrijk onderdeel. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving vormt de basis van dit alles.

Onze missie en visie van het beleidsplan veiligheid en gezondheid zijn een verweven onderdeel van ons pedagogisch beleid en alle bijbehorende protocollen. Alles moet één samenhangend geheel vormen die de pedagogisch medewerkers kunnen vertalen naar het werken in de praktijk.

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IKK) 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 worden en zijn van mogelijke risico's
- het bewust worden en voeren van een goed beleid op het indammen van grote risico's
- het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de externe betrokkenen om het beleid zo actueel mogelijk te houden.

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

Hoofdstuk 2: Grote risico's

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste en grootste risico's die op ons kinderdagverblijf kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen beschreven. De risico's zijn onderverdeeld in drie groepen: fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie zijn er een aantal belangrijke risico's benoemd met de daar bijbehorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot een minimum te beperken. Voor de overige risico's kunt u de complete risico inventarisatie inzien op kantoor. Vanaf 1 januari 2018 kunt u voor de overige risico's de uitkomsten van de QuickScans inzien. Deze zijn afkomstig van de risicomonitor die jaarlijks ingevuld en aangepast wordt.

Fysieke veiligheid

- Vallen van grote hoogte

Ontdekken hoort bij kinderen, dus ook het beklimmen van diverse onderdelen hoort bij hun ontwikkeling. Echter kan het gebeuren dat een kind ergens opklimt en daarvan afvalt, het zij de eetbank, glijbaan of klimrek. Kinderen zullen altijd blijven experimenteren met het klimmen. In veel gevallen weten kinderen wat wel en niet mag en dat wordt ook altijd benadrukt door de pedagogisch medewerkers. Wij proberen kinderen door middel van herhaling te leren waar zij wel en niet op mogen klimmen.

Genomen maatregelen: protocol buitenspelen, groepsregels voor de kinderen die herhaaldelijk worden genoemd, tijdens het binnen- en buitenspelen wordt er toezicht gehouden door pedagogisch medewerker(s) en kinderen mogen niet op een speeltoestel/materiaal klimmen. Het toestel/materiaal mag alleen gebruikt worden waarvoor het is bedoeld.

- Verstikking

Het kan zijn dat een kind verstikking heeft door voedsel maar het kan ook zijn dat het kind verstikking heeft door iets anders (bijvoorbeeld een steentje buiten op de speelplaats). Kinderen die in de orale fase zitten zullen snel dingen in de mond stoppen ook als het niet eetbaar is.

Genomen maatregelen: passend speelgoed aanbieden gerangschikt naar leeftijd (zie pedagogisch beleid), alle leidster hebben een EHBO diploma, spenen worden regelmatig gecontroleerd op beschadigingen of scheuren en ouders worden geattendeerd kinderen geen kleding aan te doen met koorden.

- Vergiftiging

Vergiftigingen komen het meest voor bij kinderen tussen de twee en de vijf jaar. Op deze leeftijd zijn kinderen erg ondernemend, onderzoeken van alles en stoppen daarbij veel in hun mond. Een kleine hoeveelheid van een giftige stof kan bij een klein kind al een flinke bedreiging vormen voor de gezondheid.

Genomen maatregelen: schoonmaak- en bestrijdingsmiddelen worden in de kelder of het schoonmaakhok bewaard (achter slot en niet op kindhoogte), voor het buitenspelen wordt de speelplaats gecontroleerd op zwerfaval en ouders en pedagogisch medewerkers bewaren hun tas in de kast of aan de kapstok.

- Verbranding

Verbranding kan verschillende oorzaken hebben. Ten eerste verbranding door de zon, ook kan een kind zich verbranden aan hete dranken of heet water over zich heen krijgen.

Genomen maatregelen: werken volgens hitteprotocol/kinderen in de zon, er worden geen hete dranken gedronken op de groep, heet water wordt bewaard in een thermoskan en flessen worden in afgesloten keukentje op de groep gemaakt.

- Verdrinking

In de zomer worden er activiteiten met water gedaan (babybadjes gevuld met een klein laagje water). Het gevaar van verdrinking is nauwelijks aanwezig maar het heeft enorme gevolgen mocht het risico wel aanwezig zijn, vandaar hierbij de genomen maatregelen: kinderen zijn nooit alleen in een badje (leidster zit altijd in directe omgeving van het kind) en er staan geen bakken op de speelplaats waar (regen)water in kan blijven staan.

Sociale veiligheid

- Grensoverschrijdend gedrag

Ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag hebben wij een protocol (Kinderen die opvallen) met daar bijbehorende gedrags(code)regels.

- Kindermishandeling

Op de groep wordt er gewerkt met het protocol kindermishandeling. Ook werken wij volgens de wettelijk verplichte meldcode kindermishandeling. Onze aandachtsfunctionaris is Mehmet, directie Kindercentrum het Parelkje. Bij een signalering van kindermishandeling zullen we acuut een gesprek inplannen met de mentor en naaste collega's van het betreffende kind en zullen onze bevindingen delen. Van hieruit gaan we zo nodig verder met een actieplan in overleg met onze aandachtsfunctionaris.

Op de groepen werken we met het protocol vier-ogen-principe. Op deze manier zijn de personeelsleden goed controleerbaar voor iedereen en is het risico onder het personeel ten aanzien van kindermishandeling zeer klein geworden. We blijven te allen tijde alert met elkaar.

- Vermissing

Bij vermissing treedt het protocol vermissing van een kind in werking. We proberen de gevaren van een vermissing zo veel mogelijk in te dammen door bij uitstapjes te werken vanuit een protocol uitstapjes.

Genomen maatregelen: alle toegangsduren tot het Parelkje zijn alleen te openen met een code, alleen medewerkers beschikken over deze code. Ouders en andere betrokkenen dienen aan te bellen waarbij de pedagogisch medewerker vervolgens de deur opent en de buitenspeelplaats in geheel omheind.

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) en 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

Maatregelen betreffende gezondheid zijn terug te vinden in: hygiëncode voor kleine instellingen en protocol gezondheid.

Hoofdstuk 3: Omgaan met kleine risico's

Kleine Fysieke risico's:

Onze missie is om de kinderen die bij het Parelkje komen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. We proberen ziekte of ongelukken of een onhygiënisch klimaat zo veel mogelijk in te dammen. Maar met over bescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook tekort. Het is bewezen dat kinderen vanaf gemiddeld twee jaar geleerd kan worden om te gaan met diverse kleine risico's, omdat ze dan de context van afspraken in relatie tot het risico leren begrijpen. Vanaf een jaar of twee kun je dus afspraken maken met de kinderen om kleine risico's te voorkomen.

Daarom worden de kinderen beschermt tegen onaanvaardbare risico's en werken we dagelijks met aanvaardbare risico's. Een bult, een schaafwond, een val hoort bij de ontwikkeling van kinderen. Deze dingen ervaren kinderen in de thuissituatie en bij het Parelkje in het spel ook. Sterker nog er zitten zelfs positieve kanten aan deze ongelukjes:

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

Leren omgaan met deze risico's is erg belangrijk voor kinderen. Door het ervaren van risicovolle situaties tijdens het spelen ontwikkelen kinderen risicocompetenties. Ze leren risico's inschatten en ontwikkelen cognitieve vaardigheden om de juiste afweging te maken wanneer een risicovolle situatie zich voordoet. Het nemen van risico is een onderdeel voor effectief leren. Risicovol spelen ontwikkeld 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. Dat vergoot weer de onafhankelijkheid en zelfvertrouwen.

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 conflicten beter oplossen en emoties herkennen van speelmaatjes. Bewegingen die veel voorkomen bij het spelen zoals; slingeren, klimmen, rollen, hangen en glijden zijn niet alleen leuk voor de kinderen maar ook van essentieel belang voor de motorische vaardigheden balans en coördinatie.

Kleine risico's kunnen ook voorkomen door gebreken en defecten in de omgeving van het kind. Bijvoorbeeld een deurbeschermer die stuk is, of een schram door defect speelgoed. Pedagogisch medewerkers controleren iedere maand de groepsruimten, gooien defect speelgoed gelijk weg en geven klussen door aan de directie.

Hoe gaat het Parelkje om met kleine risico's?

- Het maken van afspraken en regels met kinderen over wat wel en niet mag, en hoe het Parelkje daarmee omgaat (zie groepsregels).
- Groepsruimten worden maandelijks gecontroleerd op defecten.
- Tijdens het binnen- en buitenspelen is er continu toezicht.
- Voor kinderen die nieuw bij het Parelkje komen, werken pedagogisch medewerkers met het wenbeleid.
- Alle pedagogisch medewerkers beschikken over een EHBO diploma en er is altijd één iemand aanwezig met een BHV diploma.

- Door continu toezicht kunnen pedagogisch medewerkers ook inspelen op emotionele risico's. Pedagogisch medewerkers bieden kinderen een veilige omgeving, troost, etc.
- Er is een protocol betreft pesten (gericht op de BSO).

Hoofdstuk 4: Risico-inventarisatie

In oktober 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. 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.

Hoofdstuk 5: Thema's uitgelicht

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 het teamoverleg wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- De Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling wordt nageleefd.
- In het pedagogisch beleidsplan is 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.
- Pedagogisch medewerkers hebben de cursus gevolgd of gaan de cursus kinderen die opvallen volgen, waarbij dit thema aan bod komt.

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring).
- We werken met een vier-ogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vier-ogenbeleid
- Het vier-ogenbeleid wordt goed nageleefd.
- 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 bij (een vermoeden van) kindermishandeling.
- Medewerkers kennen de meldcode en passen hem toe bij een vermoeden van kindermishandeling.

Vierogenprincipe

Op de dagopvang (0-4 jaar) is het wettelijk verplicht het vierogen-principe toe te passen. Dit vormt een belangrijk onderdeel van het beperken van het risico op grensoverschrijdend gedrag. Vanuit de wet wordt geëist dat de opvang zodanig wordt georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, pedagogisch medewerker in opleiding, stagiair, vrijwilliger of andere volwassene de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Doel van dit principe is dat het risico op misbruik van kinderen wordt beperkt, en wel door te voorkomen dat volwassenen zich binnen een kinderdagverblijf of een peuterspeelzaal gedurende langere tijd ongehoord of ongezien kunnen terugtrekken met een kind.

Binnen het Pareltje moet voorkomen worden dat een beroepskracht alleen kan zijn met één of meer kinderen. Deze maatregel is vertaald naar:

- meer ogen op de groep,
- meer oren op de groep,
- transparantie van de ruimtes,
- plaatsen van camera waarbij directie te allen tijde toezicht kan houden

Daarnaast handelen wij volgens ons protocol vierogenprincipe.

Achterwachtregeling

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.

Voor alle pedagogisch medewerkers is het bekend wie de achterwacht is. De gegevens van deze personen zijn in iedere groepsmap terug te vinden.

Hoofdstuk 6: 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 behaald
Burcu	06-06-2018
Jale	06-06-2018
Serpil	17-02-2018
Femke	17-02-2018
Kevser	17-02-2018
Ozlem	17-02-2018
Havva	13-11-2017
Hanae	13-11-2017

Bedrijfs hulpverlening

Naam	Datum behaald
Serpil	17-02-2018
Femke	17-02-2018
Kevser	17-02-2018
Ozlem	17-02-2018
Jale	20-05-2017
Sumeyye	20-05-2017

Hoofdstuk 7: 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.

Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

1. Een eerste fase: de fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risico-inventarisatie te kunnen uitvoeren. Voor de nieuwe Risicomonitor betekent dit dat eerst de thema's worden vastgesteld die hierin opgenomen worden (met de daarbij behorende onderwerpen). Femke Meenhorst, assistent leidinggevende, is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Quick Scans, de directie is eindverantwoordelijke.
2. Een tweede fase: de fase waarin daadwerkelijk aan de slag wordt gegaan met de risico-inventarisatie. In deze fase wordt er actief met elkaar in gesprek gegaan over de te behandelen thema's zodat er een overzicht ontstaat van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.
3. Een derde fase: de fase waarin wordt opgesteld hoe deze verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak.
4. Een vierde fase: de fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

Het doorlopen van de cyclus duurt gemiddeld een jaar. Dit kan eventueel korter zijn wanneer kleine onderwerpen in delen worden opgepakt.

De beleidscyclus heeft als doel een actueel beleidsplan veiligheid en gezondheid hebben.

Plan van aanpak

De risico-inventarisaties hebben inzicht gegeven in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie zijn er een aantal actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van de opvang te verbeteren. De belangrijkste actiepunten worden in een apart document genoteerd en bijgehouden. Dit zodat niet het gehele beleidsplan continu hoeft aangepast te worden maar dat het losse document continue wordt aangepast. De lijst met actiepunten betreffende het beleidsplan veiligheid en gezondheid is terug te vinden op het kantoor.

Voor een totaal overzicht van te nemen maatregelen wordt verwezen naar de complete RIE, die te vinden is op kantoor van de locatie.

Evaluatie

Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren we iedere vier weken 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 (losse document) hierop aangepast.

Elke teamvergadering zal er structureel aandacht besteedt worden aan veiligheid en gezondheid. Soms zullen er acties geëvalueerd worden en een ander keer zullen er nieuwe actie bij komen. Op deze manier proberen we het beleid zo actueel mogelijk en inzichtelijk te houden voor iedereen. Eén keer per kwartaal zullen we het actieformulier evalueren en zo nodig aanpassen. Een verslag van deze evaluatie zal in dit beleid worden opgenomen en gedeeld en besproken worden met de oudercommissie.

Hoofdstuk 8: Communicatie en afstemming

Het Pareltje vindt 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.

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 driemaandelijke 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.

Hoofdstuk 9: 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 vindt u in de klachtenregeling van het Pareltje.