



Kinderopvang De Linge

Beleid Veiligheid en Gezondheid

Colofon

Beleid Veiligheid en Gezondheid Kinderopvang Stichting De Linge

Versie 3.0

februari 2018

Joke Rasing, directeur Kinderopvang



Inhoud

Inleiding	4
1. Visie en missie	6
Visie	6
Missie en doel	6
2. Grote risico's	7
A. Fysieke veiligheid	7
B. Sociale veiligheid	9
C. Gezondheid	10
3. Leren omgaan met kleine risico's	12
4. Risico-inventarisatie	14
5. Thema's uitgelicht	16
5.1 Grensoverschrijdend gedrag	16
5.2 Vierogenprincipe (van 0-4?)	16
5.3 Achterwachtregeling	19
6. EHBO-regeling	20
7. Beleidscyclus	21
Plan van aanpak	21
Evaluatie	21
8. Communicatie en afstemming intern en extern	23
9. Ondersteuning en melding van klachten	24



Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Kinderopvang De Linge. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locaties werken. Het doel hiervan is om 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.

De afspraken die in dit beleidsplan zijn opgenomen zijn tot stand gekomen in de kwaliteitskring veiligheid en gezondheid. In deze kwaliteitskring is vanuit elke locatie een medewerker vertegenwoordigd. De kwaliteitskring veiligheid en gezondheid is sinds 2009 actief. Centraal in de bijeenkomsten van de kwaliteitskring staat hoe we met elkaar een zo veilig- en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving kunnen creëren. Als het nodig is worden er maatregelen opgesteld voor verbetering. De leden van de kwaliteitskring hebben de verantwoordelijkheid de gemaakte afspraken elk mee te nemen naar hun eigen locatie en die samen met collega's in praktijk te brengen.

Kinderopvang De Linge is eindverantwoordelijk voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. In de praktijk betekent dit dat alle medewerkers medeverantwoordelijk zijn voor de naleving van de met elkaar gemaakte afspraken. 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 werkwijze en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt. Voorbeelden van veranderingen zijn een verbouwing, een verandering in de inrichting of een wijziging van de kwaliteitseisen.

Kinderopvang De Linge bestaat uit de volgende locaties:

Dikkie Dik, Huissen	Peuteropvang
Zandkabouter, Huissen	Peuteropvang
Vlindertuin-Drieluik, Huissen	Dagopvang, peuteropvang en bso
Pinkeltje-Marang, Angeren	Dagopvang, bso
IKC Doornick Doornenburg	Dagopvang, bso
IKC Vonkenmorgen, Gendt	Peuteropvang, dagopvang en bso
Peuterhofje, Wieling, Haalderen	Peuteropvang, bso
IKC Pius-x, Bemmelen	Peuteropvang, dagopvang, bso
IKC Jenaplan Donatushof, Bemmelen	Peuteropvang, dagopvang, bso

Met ingang van 1 januari 2018 geldt dit beleid voor alle locaties en al onze medewerkers. In overleg zullen we het beleid per locatie verder uitwerken en aanvullen. Op deze manier start elke locatie vanuit hetzelfde uitgangspunt en hebben de medewerkers handvatten om verder te kunnen. We willen we hiermee voorkomen dat er risico's over het hoofd gezien worden.

Alle huisregels, protocollen en werkafspraken die op dit moment aanwezig zijn en bekend zijn bij de medewerkers blijven geldig en worden bij de verdere implementatie van dit beleid waar nodig aangepast en uitgewerkt.



De beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiaires, vrijwilligers en ouders worden op de volgende wijze betrokken en geïnformeerd over de ontwikkeling van dit beleid:

- Beroepskrachten en beroepskrachten in opleiding:
 - o in de kwaliteitskring waarin dit beleid verder ontwikkeld wordt en met input van de medewerkers vertaald naar locatieniveau
 - o in de kwaliteitskring is de pdca cyclus aan de jaaragenda gekoppeld waardoor het beleid continu in ontwikkeling blijft en afgestemd wordt op de wettelijke en lokale situatie
 - o in de teams waarin het beleid structureel op de overlegagenda staat en signalen, input ingebracht worden in de kwaliteitskring ter evaluatie en verdere ontwikkeling
 - o in de personeelsvergadering waarin de medewerkers advies uitbrengen op dit beleid
- stagiaires en vrijwilligers worden geïnformeerd op de locaties door de begeleiders.
- Ouders worden betrokken en geïnformeerd:
 - o In de centrale oudercommissie en de lokale commissies waarbij ouders input geven op dit beleid door met de beroepskrachten de de prioriteiten vast te stellen
 - o In de centrale oudercommissie en de lokale commissies waarbij ouders advies geven
 - o In de lokale nieuwsbrieven waarin alle ouders geïnformeerd worden over de wijzigingen



1. Visie en missie

Visie

Al spelend ontdekken kinderen de wereld om hen heen, ontwikkelen zij zich en leren van en met elkaar. De pedagogisch medewerkster stimuleert deze ontwikkeling waarbij ze goed kijkt naar wat elk kind nodig heeft. Ze sluit aan bij wat kinderen alleen kunnen en ondersteunt en stimuleert waar nodig.

Zo leren kinderen hun talenten te ontdekken, te ontwikkelen en uit te stralen. Kinderen krijgen alle kansen zich individueel en in de groep te ontwikkelen vanuit ons motto:

‘Samen spelend leren met onderlinge verschillen’

Missie en doel

De Linge gaat voor kwaliteit. Onder kwaliteit verstaan wij: de mate waarin we erin slagen de doelen te bereiken naar tevredenheid van onszelf, de overheid, de teams, ouders en de kinderen. Onze doelen zijn helder, ambitieus, aanvaard en beschreven in ons pedagogisch beleidsplan. De uitvoering van ons beleid op het gebied van veiligheid, gezondheid gebeurt via de cyclus van plan – do – check – act.

Kernwaarden voor de groepen van De Linge zijn een veilige en gezonde kinderopvang met respect en betrokkenheid. Een kind dat zich veilig voelt, kan zich goed ontwikkelen. Het ervaart respect en vertrouwen, krijgt de ruimte om te onderzoeken en te experimenteren en zoekt zelf oplossingen voor problemen bij conflicten. Elk kind kan zich ontwikkelen in zijn eigen tempo. De pedagogisch medewerkers van de kinderopvang dagen de kinderen uit en stimuleren, begeleiden en volgen samen met de ouders de ontwikkeling van alle kinderen.

Om bovenstaande kernwaarden te kunnen bereiken zijn werkafspraken vastgelegd in protocollen en huisregels. Deze worden in onze verschillende kwaliteitskringen geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Binnen dit beleid schermen we kinderen af van grote risico's en leren we hun om te gaan met kleinere risico's.

De risico's omtrent brandveiligheid, veilig en gezond gebouw, arbo, sociale veiligheid, veilig ontdekken en verzorgen worden met behulp van de landelijk erkende Risicomonitor in kaart gebracht. Deze 'vernieuwde' risicomonitor is met ingang van 2018 van kracht geworden. We passen ons beleid stapsgewijs steeds verder hierop aan.



2. 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 maximaal 5 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 verwijzen we naar de protocollen veiligheid, protocol gezondheid, protocol calamiteiten en meldcode.

In de afgelopen jaren zijn er al veel risico's in kaart gebracht en vastgelegd in protocollen en beleid. Risico's worden in kaart gebracht door het uitvoeren van verschillende Quik scans, actiepunten vanuit de verschillende kwaliteitskringen en andere overlegvormen, ongevallenregistratie, klachtenmeldsysteem OCS, inspecties en locatiebezoeken.

Ons beleid is onderverdeeld in de volgende categorieën:

- A. Fysieke veiligheid: vallen van hoogte, verstikking, vergiftiging, verbranding en verdrinking.
- B. Sociale veiligheid: grensoverschrijdend gedrag, kindermishandeling en vermissing
- C. Gezondheid: ziektekiemen, buitenmilieu en binnenmilieu

A. Fysieke veiligheid

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

Vallen van hoogte

De kans is groot dat een kind valt vanuit een kinderstoel, bedje of box of van de verschoontafel. Om dit te voorkomen gelden de volgende afspraken:

1. Zodra een kind goed rechtop kan zitten wordt het tijd voor een kinderstoel. Voorkom dat een kind uit de stoel probeert te klimmen door beweeglijke kinderen vast te zetten met een gordel of tuigje. Gebruik altijd een stoelverkleiner wanneer de kinderstoel nog wat te groot is. Dit neemt het gevaar weg dat een kind niet stevig zit en wegglijdt.
2. Laat een kind nooit alleen achter in de stoel of op de verschoontafel.
3. Zet de kinderstoel zo, dat het kind zich niet tegen de tafel of muur kan afzetten, waardoor de stoel kan omvallen.
4. Kinderen die zich gaan optrekken en erg beweeglijk zijn worden altijd in de onderste bedjes gelegd. Er wordt goed op gelet dat het hekje van het bed naar beneden is en dat het slotje gesloten is.
5. Kinderen mogen alleen onder begeleiding het trapje beklimmen van de verschoontafel. Het trapje moet na gebruik weer worden ingeklapt.

Aanvullende maatregelen vallen van hoogte		
Locatie	Werkvorm (kdv, pov of bso)	Aanvullende maatregel
Dikkie Dik		
Vlindertuin/Drieluik		
Pinkeltje/Marang		
Gijsje/Doornick		
Vonkenmorgen		
Peuterhofje/Wieling		
Donatushof		

Hummelhonk/Pius		
-----------------	--	--

Verstikking

1. Controleer fopspenen regelmatig op scheurtjes of gaatjes.
2. Let op of er geen losse onderdelen/koordjes aan speelgoed, kleding en knuffels zitten (haarspeldjes, elastiekjes en sieraden worden voor het slapen gaan afgedaan).
3. Kinderen krijgen alleen hun slaapknuffel en/of hun speen.
4. Neem de maatregelen over veilig slapen in acht om te voorkomen dat een kind overlijdt aan wiegendood. Deze staan omschreven in het protocol veiligheid.
5. Laat kinderen van 2-4 jaar uitsluitend met klein speelgoed (kleiner dan 3,5 cm doorsnee) spelen aan een hoge tafel onder begeleiding van een volwassene. Voor kinderen van 0-2 jaar geldt dat zij nooit of te nimmer met klein speelgoed spelen in verband met verstikkingsgevaar.
6. Plastic zakken en tassen zijn buiten bereik van kinderen opgeborgen.
7. Zowel buiten als binnen spelen kinderen van 0-4 altijd onder toezicht van een pedagogisch medewerker.

Aanvullende maatregelen verstikking		
Locatie	Werkvorm (kdv, pov of bso)	Aanvullende maatregel
Dikkie Dik		
Vlindertuin/Drieluik		
Pinkeltje/Marang		
Gijsje/Doornick		
Vonkenmorgen		
Peuterhofje/Wieling		
Donatushof		
Hummelhonk/Pius		

Vergiftiging

1. Op de kinderopvanglocaties die in de vakanties geopend zijn worden nooit bestrijdingsmiddelen gebruikt. Ter vervanging kan hier schoonmaakazijn worden gebruikt. Voorwaarde is echter wel dat dit alleen tijdens sluitingstijd gebruikt wordt.
2. Tassen van medewerkers worden altijd buiten bereik van kinderen opgeborgen of gehangen zodat kinderen hier geen toegang toe hebben.
3. Schoonmaakmiddelen worden buiten bereik van kinderen opgeborgen.

Aanvullende maatregelen vergiftiging		
Locatie	Werkvorm (kdv, pov of bso)	Aanvullende maatregel
Dikkie Dik		
Vlindertuin/Drieluik		
Pinkeltje/Marang		
Gijsje/Doornick		
Vonkenmorgen		
Peuterhofje/Wieling		
Donatushof		

Hummelhonk/Pius		
-----------------	--	--

Verbranding

1. Alle radiatoren zijn voorzien van een ombouw.
2. Op de locatie zijn geen lucifers of aanstekers aanwezig.
3. Op de warmwaterkraan zit een begrenzer.
4. Medewerkers houden koffie en thee buiten bereik van kinderen.

Aanvullende maatregelen verbranding		
Locatie	Werkvorm (kdv, pov of bso)	Aanvullende maatregel
Dikkie Dik		
Vlindertuin/Drieluik		
Pinkeltje/Marang		
Gijsje/Doornick		
Vonkenmorgen		
Peuterhofje/Wieling		
Donatushof		
Hummelhonk/Pius		

Verdrinking

Bij het gebruik van een (zwem)badje of waterbak wordt een kind nooit zonder toezicht achtergelaten.

Overig

Elektriciteit: kinderen kunnen geen schok krijgen doordat:

- Er geen losse snoeren aanwezig zijn;
- Beveiliging stopcontacten aanwezig is;
- Er een aardlek aanwezig is.

Aanvullende maatregelen mbt elektriciteit		
Locatie	ruimte	Aanvullende maatregel
Dikkie Dik		
Vlindertuin/Drieluik		
Pinkeltje/Marang		
Gijsje/Doornick		
Vonkenmorgen		
Peuterhofje/Wieling		
Donatushof		
Hummelhonk/Pius		

B. Sociale veiligheid

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

Grensoverschrijdend gedrag/kindermishandeling:



In de meldcode hebben wij alle maatregelen en stappen omschreven die genomen moeten worden wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag. Hierin is grensoverschrijdend gedrag opgenomen van beroepskrachten, stagiaires, vrijwilligers, en kinderen. Bij kinderen is alleen het seksueel grensoverschrijdend gedrag omschreven.

Op alle IKC locaties worden de gedragsafspraken die vastgelegd zijn in gedragsprotocollen zoals het pestprotocol, vreedzame school, positive behaviour support doorgetrokken naar de opvang en afgestemd op de leeftijd. Hiermee creëren we één pedagogisch klimaat dat voor alle kinderen en medewerkers herkenbaar is. Per leeftijd worden de uitgangspunten vertaald naar de praktijk op de groep.

Op de locaties zijn de belangrijkste gedragsregels voor medewerkers en kinderen zichtbaar opgehangen in de gezamenlijke ruimtes zoals hal en speelplein en in de groepsruimtes.

Vermissing:

Het risico is groot dat een kind ongezien naar buiten loopt en vermist raakt. Om dit te voorkomen zijn alle deuren van de ruimtes waar kinderen van 0-4 jaar verblijven voorzien van een slot op anderhalve meter hoogte.

Buitenruimte?

In onderstaand overzicht met aanvullende maatregelen is te zien welke afspraken er per of groep gemaakt zijn om dit te voorkomen.

Aanvullende maatregelen voorkomen van vermissingen		
Locatie	Groep	Aanvullende maatregel
Dikkie Dik		
Vlindertuin/Drieluik		
Pinkeltje/Marang		
Gijsje/Doornick		
Vonkenmorgen		
Peuterhofje/Wieling		
Donatushof		
Hummelhonk/Pius		

C. Gezondheid

Er wordt gewerkt volgens de richtlijnen opgesteld door het landelijk centrum voor hygiëne en veiligheid (versie maart 2016)

Risico's overdracht ziektekiemen:

1. Handen wassen voor eten en bereiding van eten
2. Handen wassen na verschonen/toiletbezoek.
3. Kinderen krijgen eigen beker en bestek?
4. Draag handschoenen bij het verschonen van een kind.
5. Gedrag pm-ers (bijvoorbeeld bij verkoudheid)

Risico's buitenmilieu



Er zijn geen giftige planten aanwezig in de buitenruimte.

Risico's binnenmilieu

1. De ruimtes zijn schoon.
2. Spelmateriaal
3. Er wordt voldoende geventileerd.
4. Er is voldoende CO2 in de ruimtes aanwezig.



3. Leren omgaan met kleine risico's

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 'gereedheidskist' 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 het doorzettingsvermogen als kinderen 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]

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 onaanvaardbare risico's.

We vinden het belangrijk een evenwicht te vinden tussen het bieden van uitdaging en fysieke veiligheid.

Het bieden van uitdaging lijkt soms in conflict te zijn met fysieke veiligheid. Met dit dilemma gaan we op de volgende manier om.

Fysieke veiligheid vinden we zeer belangrijk. Maar er zijn verschillende soorten fysieke veiligheid. Je hebt 'grote veiligheid' die beschermt tegen brand en dood, 'middelveiligheid' die beschermt tegen ongelukken als benen breken en ten slotte 'kleine veiligheid' die beschermt tegen builen en schrammen. 'Grote- en middelveiligheid' vinden we noodzakelijk.

Maar 'kleine veiligheid' vinden we onwenselijk. Het kind leert via fouten, niet via dingen die vlekkeloos gaan. In een beschermde omgeving waar alles goed verloopt, leert een kind bijna niets. Het kan zijn of haar hersens op 'uit' zetten. In een dergelijke omgeving lossen wij immers mogelijke problemen bij voorbaat voor een kind op.



Onveiligheid is nodig om een veilige wereld te leren creëren. Als we de omgeving te veilig maken, is dat gevaarlijk voor kinderen. Ze leren hun veiligheidssysteem niet ontwikkelen. Ze blijven afhankelijk en bang. Juist het overwinnen van 'kleine' onveiligheid geeft een gevoel van zelfverzekerdheid. Spelen en ontwikkelen houdt ruimte in, de wereld ontdekken, mogelijkheden uitproberen, grenzen verkennen, leren met vallen en opstaan...

Voor sommige kinderen, meestal jongens, is een zekere mate van onveiligheid misschien zelfs een levensbehoefte. Zij voelen zich alleen veilig als ze de baas zijn over de situatie. Ze moeten alles onderzoeken en aan zich onderwerpen. Als de ruimte te veilig is, lopen deze kinderen juist gevaar. Ze zoeken namelijk toch een weg voor hun ontwikkelingsdrift en breken door de veilige maatregelen heen. Ook zij groeien veiliger op met 'kleine' onveiligheid.

Daarom aanvaarden wij op onze opvang de risico's die mogelijk slechts kleine gevolgen hebben voor de kinderen. We leren ze hier op een juiste manier mee om te gaan. Om risicovolle speelsituaties veilig te houden moeten kinderen zich daarom tijdens speelsituaties 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. Dit vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen. Ook vergroot het de sociale vaardigheden.

Om gezondheidsrisico's te beperken en kinderen hieraan zelf bij te laten dragen zijn 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 jonge kinderen dat ze niet met de afvalcontainer mogen spelen, maar wel zelf hun luier weg mogen gooien.

In dit veiligheidsbeleid zijn een aantal voorbeelden opgenomen van exacte afspraken die zijn gemaakt met kinderen en pedagogisch medewerkers. Deze afspraken worden in de kwaliteitskring gemaakt op basis van casussen die de teams inbrengen. Deze afspraken zijn geldend voor de hele organisatie. Daarnaast zijn er ook afspraken die op locatie verder worden uitgewerkt. Reden hiervoor zijn de onderlinge verschillen per locatie bijvoorbeeld wat betreft de inrichting van de buitenruimte, het aantal groepen, medewerkers, het samenspelen enz. Hierbij wordt ook de input van de oudercommissie meegenomen.

Voorbeeld: we leren kinderen die onze bso bezoeken dat zij eerst de koude kraan open draaien voordat ze de warme kraan open doen om te voorkomen dat kinderen hun handen verbranden.
Voorbeeld: kinderen mogen figuurzagen maar mogen hun zaagje alleen met behulp van de pm-er wisselen
Voorbeeld: Kaarsjes aansteken met behulp van een volwassene.
Voorbeeld: kinderen onder 3 jaar mogen wel met kleine materialen spelen maar dan alleen aan de hoge tafel in het zicht van de beroepskracht. Peuters mogen zelfstandig naar het toilet maar.....
Voorbeeld van een locatie specifieke aanvulling: Met Bso kinderen die toestemming hebben van hun ouders om alleen buiten te mogen spelen maken we afspraken over wanneer zij zich binnen weer komen melden. Deze tijd kan per locatie verschillen.



4. Risico-inventarisatie

In 2017 hebben we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Aan de hand van deze inventarisaties hebben we de risico's in kaart gebracht. De grote risico's zijn reeds beschreven in hoofdstuk 3.

In onderstaand schema is te zien wanneer de inventarisatie zijn uitgevoerd.

Deze inventarisatie bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Risico-inventarisatie veiligheid: (per ruimte)
2. Risico-inventarisatie gezondheid binnenmilieu en buitenmilieu (per locatie)
3. Risico-inventarisatie gezondheid: Medische handelingen en overdracht ziektekiemen (elke medewerker)

Laatst uitgevoerde risico inventarisaties		
Locatie	datum	opmerkingen
Dikkie Dik	17-10-17	
Vlindertuin/Drieluik	15-12-17	
Pinkeltje/Marang	6-12-17	
Gijsje/Doornick	7-11-17	
Vonkenmorgen	6-9-17	
Peuterhofje/Wieling	24-4-17	
Donatushof	30-1-17	
Hummelhonk/Pius	30-1-17	Ri veiligheid bso 21-11-17

Met ingang van 2018 brengen we de risico's op een andere wijze in kaart, namelijk aan de hand van de QuickScans in de nieuwe Risicomonitor.

De leden van de kwaliteitskring veiligheid en gezondheid maken afspraken over welke scans er uitgevoerd worden. Ook maken ze afspraken door wie (alle medewerkers of per werkvorm (bso, kdv, pov) en wanneer deze uitgevoerd moeten zijn. Na de uitvoering worden indien nodig werkinstructies, protocollen en afspraken gemaakt en vastgelegd.

Er kan aanleiding zijn voor het maken van een tussentijdse quickscan. Meest voorkomende aanleiding is wijziging in de huisvesting of aanpassing van de buitenruimte. Voorbeelden: verbouwing, tijdelijke verhuizing naar een ander lokaal/gebouw of uitbreiding van de kinderopvang. Als uit de quickscan blijkt dat aanpassingen in de werkinstructies, protocollen en afspraken nodig zijn wordt dit met de medewerkers op de betreffende locatie besproken en aangepast.

Op deze manier wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid een cyclus die door alle medewerkers gedragen wordt.

De risicomonitor bevat vragenlijsten over de volgende onderwerpen:

1. Brandveiligheid
 - a. Blusmiddelen
 - b. Brand melden en blussen
 - c. Brandveilige materialen en ontstekingsbrokken
 - d. Inrichting en installaties

2. Veilig en gezond gebouw en omgeving
 - a. Gezond binnenmilieu
 - b. Inrichting binnenruimten
 - c. Inrichting buitenruimten
 - d. Veilig gebouw
3. Arbo
 - a. Agressie en ongewenst gedrag
 - b. Arbo algemeen
 - c. Werkdruk
 - d. BHV
 - e. Infectieziekten
 - f. Werkplek
 - g. Lichamelijke belasting
 - h. Beeldschermwerk
 - i. Flexwerken/thuiswerken
 - j. Ambulant werken
 - k. Geluid
 - l. Gevaarlijke stoffen
 - m. Arbeidsmiddelen
 - n. Veilig vervoer
4. Sociale veiligheid
 - a. Kindermishandeling en ongewenst gedrag
 - b. Veiligheid en ontwikkeling
 - c. Halen/brengen
5. Veilig ontdekken
 - a. Speelmateriaal
 - b. Spelen op hoogte
 - c. Spelen met snelheid
 - d. Spelen met gevaarlijke voorwerpen
 - e. Spelen op risicovolle plekken
 - f. Trek- en duwspelen (stoeien)
 - g. Spelen uit zicht
 - h. Uitstapjes
6. Verzorgen
 - a. Tanden poetsen
 - b. Slapen
 - c. Eten/drinken
 - d. Fopspeengebruik
 - e. Verschonen/toiletgebruik
 - f. Zonbescherming
 - g. Dierenbezoek/agrarische kinderopvang
 - h. Overdracht van ziektekiemen
 - i. Medisch handelen

Welke vragenlijsten per medewerker, per locatie, per werkvorm (bso, kdvpov) moet worden uitgevoerd wordt besproken in de kwaliteitskring veiligheid/gezondheid.



5. Thema's uitgelicht

5.1 Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Op onze locaties heeft dit thema dan ook onze bijzondere aandacht.

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
- 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.
- Grensoverschrijdend gedrag:
 - Er zijn duidelijke afspraken over hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang.
 - Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang.
 - Er is een protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
 - Medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
 - Tijdens team overleggen bespreken we het onderwerp regelmatig om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken. We besteden veel aandacht aan het voorbeeldgedrag van de pm-ers.
 - In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat we kinderen leren hoe we respectvol met elkaar omgaan, met inachtneming van de heersende normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is, en wat gepast en ongepast gedrag is.
 - Op alle locaties van De Linge wordt het protocol voor grensoverschrijdend gedrag doorgetrokken voor alle kinderen van 0-13 jaar. Per locatie kan dit verschillen, afhankelijk van de pedagogisch inzichten. (vreedzame school, positive behaviour support, pestprotocol). Deze protocollen zijn op locatie aanwezig.
- 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.

5.2 Vierogenprincipe van 0-4 jaar

Kinderopvang op onze locaties 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:

IKC de Vonkenmorgen



De stamgroepsruimten zijn met elkaar verbonden door een tussenliggende verschoonruimte en/of een doorgang naar de andere groepsruimte. Door deze open verbinding kunnen de volwassenen op de groep elkaar zien en horen. We hebben veel ramen in deuren, muren, slaapkamer. Daarnaast zetten we zoveel mogelijk (boventallige) groepshulpen en stagiaires van 18 jaar of ouder in. Tussen 7.00 en 8.30 uur komen ouders op verschillende momenten binnen om hun kind te brengen. Tussen 7.30 en 17.00 uur zijn veel collega's van basisschool en peutergroep aanwezig, evenals ondersteunend personeel, zoals conciërge, administratief medewerkster, huishoudelijk personeel en directie. Om 17.00 uur komen de huishoudelijk medewerkers de locatie schoonmaken. Ze zijn hier tot 19.00 uur mee bezig. Verder is er een babyfoon aanwezig in de babyslaapkamer en een camera in de peuterslaapkamer.

Wieling

Op maandag en vrijdagochtend werkt een beroepskracht samen met een vrijwilliger. Met de intern begeleider zijn afspraken gemaakt dat indien er geen vrijwilliger aanwezig is en de beroepskracht alleen werkt, de IB'er, die in de naastgelegen ruimte werkzaam is, meeluistert en meekijkt.

Op dinsdag en donderdag zijn er twee beroepskrachten werkzaam.

Verder zijn er veel ramen aanwezig in de groepsruimte waardoor de kinderen en pm'er goed zichtbaar zijn voor de groepen die buiten spelen. Ook kan er vanuit de groepsruimte gekeken worden in de sanitaire ruimte.

Op woensdag is de peutergroep gesloten.

Jenaplan IKC Donatushof

De stamgroepsruimten liggen tegenover elkaar en er zijn ramen in aanwezig in de deuren van de groepsruimten.

Vanuit de groepsruimte is er een doorkijk naar de sanitaire ruimten.

Er is geen raam in de deur naar de slaapkamer aanwezig. Wel camera met babyfoon.

Tussen 7.00 en 8.30 uur komen ouders op verschillende momenten binnen om hun kind te brengen. Tussen 7.30 en 17.00 uur zijn veel collega's van basisschool en peutergroep aanwezig, evenals ondersteunend personeel, zoals conciërge, administratief medewerkster, huishoudelijk personeel en directie. Om 17.00 uur komen de huishoudelijk medewerkers de locatie schoonmaken. Ze zijn hier tot 19.00 uur mee bezig.

IKC Pius-X

De stamgroepsruimten zijn met elkaar zijn verbonden door een tussenliggende deur naar de andere groepsruimte waardoor de volwassenen elkaar kunnen zien en horen.

Tussen 7.00 en 8.30 uur komen ouders op verschillende momenten binnen om hun kind te brengen. Tussen 7.30 en 17.00 uur zijn veel collega's van basisschool en peutergroep aanwezig, evenals ondersteunend personeel, zoals conciërge, administratief medewerkster, huishoudelijk personeel en directie. Om 17.00 uur komen de huishoudelijk medewerkers de locatie schoonmaken. Ze zijn hier tot 19.00 uur mee bezig.

Er is geen raam aanwezig is de deur van de slaapkamer.

Er is een babyfoon aanwezig met camera.

Zandkabouters



De peutergroep is vijf ochtenden per week geopend. Op donderdag werken er twee beroepskrachten. De overige ochtenden is er één beroepskracht met vrijwilliger aanwezig.
<p>Dikkie Dik Er zijn altijd twee beroepskrachten aanwezig. Tevens zijn er veel ramen waardoor zowel kinderen van andere groepen binnen het IKC als voorbijgangers goed naar binnen kunnen kijken.</p>
<p>Marang De stamgroepruimte is verbonden d.m.v. een tussendeur met de bso-ruimte die tijdens de schooltijden ook gebruikt wordt door de basisschool. Verder zijn er veel ramen aanwezig aan beide zijden van de groepsruimten waardoor de kinderen en volwassenen altijd gezien worden door leerkrachten en groepen die buiten spelen of via de gang op weg zijn naar de gymzaal.</p>
<p>Doornick De stamgroepruimte is tegenover het kleuterlokaal waardoor er altijd bij elkaar naar binnen gekeken kan worden. Tijdens de ochtenduren zijn er ook altijd vrijwilligers aanwezig. Tussen 7.00 en 8.30 uur komen ouders op verschillende momenten binnen om hun kind te brengen. Tussen 7.30 en 17.00 uur zijn veel collega's van basisschool en peutergroep aanwezig, evenals ondersteunend personeel, zoals conciërge, onderwijsassistent, huishoudelijk personeel en directie. Om 17.00 uur komen de huishoudelijk medewerksters de locatie schoonmaken. Ze zijn hier tot 19.00 uur mee bezig. Verder is er een babyfoon aanwezig in de babyslaapkamer.</p>
<p>Vlindertuin/Drieluik In beide groepen komen ouders tussen 7.00 uur tot 8.30 uur op verschillende momenten binnen om hun kind te brengen. Tussen 7.30 en 17.00 uur zijn veel collega's van basisschool en peutergroep aanwezig die regelmatig binnen kunnen komen lopen. In het Drieluik is ook ondersteunend personeel als conciërge, administratief medewerkster, huishoudelijk personeel en directie. Om 17.00 uur komen de huishoudelijk medewerksters de locatie schoonmaken. Ze zijn hier tot 19.00 uur mee bezig.</p>

Op al onze locaties heerst een aanspreekcultuur en zijn de groepsruimten en aangrenzende ruimten voorzien van veel ramen in deuren en muren. Daardoor kunnen de volwassenen in het pand elkaar zien en horen. Op alle locaties zijn tijdens de groepstijden twee of meer volwassenen aanwezig.

Indien de BKR zodanig is dat één beroepskracht voldoende is, zetten we zoveel mogelijk leerkrachten, groepshulpen en stagiaires van 18 jaar of ouder in. Op deze momenten is er een achterwacht volgens rooster van toepassing of geldt de achterwachtregeling zoals verderop in dit hoofdstuk beschreven.

Zowel aan het begin van de dag als aan het eind komen ouders op verschillende momenten binnen om hun kind te brengen en of te halen. Verder komen coördinatoren regelmatig en op niet geplande tijden op de groep om de kwaliteit te volgen en de medewerkers tijdens consulten te ondersteunen bij hun werkzaamheden.

Tijdens de schoolvakanties is een rooster van achterwacht opgesteld waarbij de toepassing van het vierogenprincipe is gecombineerd met de achterwacht. Dit houdt in dat medewerkers vanuit alle



geledingen van De Linge volgens een van tevoren opgesteld rooster de achterwachtfunctie vervullen en ook fysiek aanwezig zijn op onaangekondigde momenten. Hierbij vervullen bijvoorbeeld de administratieve kracht, conciërge, leerkracht, onderwijsassistent een uitvoerende taak.

Deze locaties zijn tijdens de schoolvakanties gesloten: Dikkie Dik, Zandkabouter, Marang en Wieling/Peuterhofje.

5.3 Achterwachting

Hoe is de achterwacht geregeld?

Indien er slechts één pedagogisch medewerker aanwezig is op de locatie en de BKR niet wordt overschreden, zoals tijdens de drie-uursregeling het geval is, dan is een achterwachting van toepassing. Deze regeling houdt in dat in het geval van calamiteiten er een achterwacht beschikbaar dient te zijn die binnen ambulance-aanrijtijden op de locatie aanwezig kan zijn. Inzichtelijk moet zijn wie deze persoon is en waar hij/zij te bereiken is. Tevens dient deze achterwacht tijdens de openingstijden van de locatie bereikbaar te zijn. De inzet van een achterwacht gaat gelden wanneer een pedagogisch medewerkster alleen op een locatie aanwezig is. In de praktijk is dit echter zelden het geval, omdat binnen het Integraal Kindcentrum (IKC) altijd iemand aanwezig is. In de praktijk kan het voorkomen dat tussen 7.00 en 7.30 uur en tussen 16.30 en 18.00 uur niemand aanwezig is. Dan geldt onderstaand schema.

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Bettina 06-34658194	Bettina 06-34658194	Gina 06-34658195	Bettina 06-34658194	Marleen 06-19572671
Marleen 06-19572671	Gina 06-34658195	Joke 06-25088094	Marleen 06-19572671	Joke 06-25088094

Tijdens de schoolvakanties heeft elk Integraal Kindcentrum een achterwacht-rooster. Alle medewerkers van het IKC werken volgens dit rooster. Medewerkers plannen regelmatig voorbereidende activiteiten op de locatie zodat de pedagogisch medewerkster op de kinderopvang niet alleen aanwezig is (uitvoering van taakuren). Bij calamiteiten en wanneer er geen collega's op de locatie aanwezig zijn, neemt het kinderdagverblijf contact op met servicekantoor. Op alle voorschoolse voorzieningen van De Linge wordt gewerkt volgens de voorschriften van het protocol calamiteiten waarin de meest voorkomende calamiteiten zijn uitgewerkt. De medewerker van het servicekantoor onderneemt verdere actie, zoals omschreven in het calamiteitenprotocol.



6. EHBO-regeling

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

De onderstaande certificaten van de daarbij genoemde instanties zijn door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangewezen als geregistreerde certificaten, zoals bedoeld in de Regeling Wet kinderopvang:

- Eerste Hulp aan kinderen van het Oranje Kruis;
- Spoedeisende Hulpverlening bij Slachtoffers (SEHSO) van NedCert;
- Acute Zorg bij kinderen van NIKTA;
- Acute Zorgverlener Module Kind en Omgeving van NIKTA;
- Eerstehulpverlener van NIKTA;
- Spoedeisende Hulpverlening bij Kinderen (SEHBK) van NedCert;
- Basis Eerstehulpverlener-LPEV met de aantekening Eerste hulp aan Kinderen van Stichting LPEV;
- Eerste Hulp aan Baby's en Kinderen van het Nederlandse Rode Kruis, en
- Eerste Hulp bij werken met kinderen van het Nederlands Instituut voor Bedrijfs hulpverlening.

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 locaties hebben alle medewerkers in de kinderopvang een geldig en geregistreerd certificaat BHV met kinder-EHBO:

De certificaten zijn behaald bij Sonon.



7. Beleidscyclus

Met vaststelling van dit Veiligheids- en Gezondheidsbeleid starten we een nieuwe pdca-cyclus met als doel beleid, uitvoering, sturing en borging op elkaar af te stemmen. Als instrument voor het bewaken van veiligheid en gezondheid in onze kinderopvang gebruiken we de nieuwe Risicomonitor. Door vertraging bij de release van de nieuwe software (29-1-18) kunnen we hier vanaf nu gebruik maken. Input hiervoor zijn de uitgebreide risico-inventarisaties die in 2017 zijn uitgevoerd. Tijdens de kwaliteitskring veiligheid/gezondheid van 29 januari 2018 maken we keuzes t.a.v. de prioriteiten waar we ons in 2018 op gaan richten. Dit doen we aan de hand van een QuickScan die op locatie wordt uitgevoerd en waarbij de oudercommissie wordt betrokken. Zo zijn medewerkers en ouders betrokken en creëren we draagvlak. Op basis van de uitkomsten maken we een actieplan en een jaarplan op. De voortgang hiervan wordt structureel geëvalueerd in de team overleggen en oudercommissies. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.

Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid

Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

1. Een eerste fase van voorbereidingen. Voor de nieuwe Risicomonitor betekent dit dat eerst de thema's moeten worden vastgesteld die hierin opgenomen worden (met de daarbij behorende onderwerpen). Vragen die daarbij naar voren komen: zijn er bepaalde onderwerpen die eerst nog verkend moeten worden? Wie is/wordt de verantwoordelijke voor de uitvoering van de Quick Scans, enz.
2. Een tweede fase waarin daadwerkelijk aan de slag wordt gegaan met de risico-inventarisatie. In deze fase ga je actief met medewerkers in gesprek over de te behandelen thema's zodat een overzicht ontstaat van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.
3. Een derde fase waarin wordt opgesteld hoe deze verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak, waarin de taak, de verantwoordelijke en de uitvoerdatum zijn opgenomen.
4. En een laatste, vierde fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering en zo niet, wat gedaan moet worden om de verbetering alsnog tot stand te brengen.

Het doorlopen van de cyclus duurt gemiddeld een jaar. Dit kan eventueel korter zijn wanneer kleine onderwerpen in delen worden opgepakt. Wat prettig werkt is voor iedere locatie anders.

Plan van aanpak

De verschillende Quick scans geven inzicht in de meest recente stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze scans zijn een aantal actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van de opvang te verbeteren. In de kwaliteitskring en in de oudercommissies wordt geëvalueerd en het plan geactualiseerd.

Binnen De Linge hanteren we de OCS planner waarin een totaal overzicht van te nemen maatregelen is opgenomen.

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 dit tijdens elk locatieoverleg dat eenmaal per



zes weken plaatsvindt. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast.



8. Communicatie en afstemming met medewerkers en ouders.

Medewerkers:

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. Een nieuwe collega geven we een uitgebreide introductie in het veiligheids- en gezondheidsbeleid, met indien nodig extra opleiding en instructies. Zodanig dat hij/zij 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 raken hierdoor vertrouwd in het geven van feedback aan elkaar.

Alle protocollen, beleid en huisregels zijn voor medewerkers digitaal in te zien. De Linge heeft voor elke locatie een Cloud omgeving waar de meest recente documenten worden opgeslagen. Medewerkers hebben hier met hun eigen inlog toegang toe.

Medewerkers zorgen ervoor dat een papieren versie voor vrijwilligers en stagiaires op de locatie beschikbaar is, attendeert hen op wijzigingen en stimuleert hen om hiervan kennis te nemen.

Ouders:

Voor alle beleidsdocumenten geldt dat hiervan 1 exemplaar op de locatie aanwezig is voor ouders om in te zien. Een deel van de documenten zijn daarnaast nog op de website geplaatst.

Nieuwe ouders worden bij de intake geïnformeerd. Aan de hand van een checklist bespreekt de mentor van het nieuwe kind behalve de onderwerpen die van belang zijn voor een goede verzorging en begeleiding op de groep ook de beleidsinformatie. In grote lijnen worden de uitgangspunten met de ouder besproken en wordt verwezen naar de plaatsen waar de volledige beleidsinformatie voor ouders is in te zien.

De huidige ouders worden door middel van de nieuwsbrief op de hoogte gebracht.

Via de maandelijkse nieuwsbrief en de oudercommissie berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. 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.



9. Ondersteuning en melding van klachten

Voor ouders en medewerkers

Interne procedure

Ouders wenden zich bij een klacht in eerste instantie tot de pedagogisch medewerker en/of de leidinggevende. Deze tracht in overleg met de ouder om de klacht op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen. Ouders kunnen hun klacht ook direct in dienen bij de landelijke Geschillencommissie waar De Linge bij is aangesloten.

Ouders kunnen zich met klachten tot de geschillencommissie wenden als zij er met De Linge via de interne klachtenprocedure niet zijn uitgekomen. Klachten kunnen betrekking hebben op overeenkomsten en gedragingen. De Geschillencommissie heeft een loket (voorportaal) die eerst probeert het probleem door bemiddeling, advies of informatie op te lossen. Mocht dit niet lukken dan doet de Geschillencommissie een bindende uitspraak voor alle partijen. Alle kinderopvangorganisaties en gastouderbureaus zijn verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten

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

Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie

U kunt een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Hoe u dit kunt doen, staat in hun klachtenregeling.

Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang

Heeft de kinderopvangorganisatie geen klachtenregeling? Of 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. Dit loket 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.

Stap 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.

