



## *Locatie Doornsteeg*

# Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid Buitenschoolse opvang



Naam: Kindcentrum Holk, locatie Doornsteeg  
Straat: Polderhof 2  
Postcode: 3861XN Nijkerk  
Telefoon: 033-2452557  
E-mail: [directie.hd@pcogv.nl](mailto:directie.hd@pcogv.nl)

## Inhoud

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 – thema’s uitgelicht .....	- 10 -
Grensoverschrijdend gedrag .....	- 10 -
Achterwachtregeling .....	- 10 -
Hoofdstuk 5 – EHBO regeling.....	- 11 -
Hoofdstuk 6 – beleidscyclus .....	- 12 -
Hoofdstuk 7 – communicatie en afstemming intern/extern .....	- 13 -
Hoofdstuk 8 – ondersteuning en melding van klachten .....	- 14 -
Hoofdstuk 9 - Implementatie, evaluatie en actualisatie.....	- 14-

## Inleiding

Voor u ligt het Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van kindcentrum Holk-Doornsteeg. Dit Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid vormt samen met het Algemeen pedagogisch beleidsplan en het Locatieplan een geheel en deze zijn de leidraad voor onze pedagogisch medewerkers in hun dagelijks handelen. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locatie bij de BSO 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.

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 locatie-directeur is eindverantwoordelijk 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

## Missie

Wij vangen kinderen op in een veilige en gezonde kinderopvang.

Dit doen we door:

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

## Visie

Kindcentrum Holk-Doornsteeg 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.

## Doel

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 bewustzijn van mogelijke risico's,
- Het voeren van een goed beleid op grote risico's,
- Het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de externe betrokkenen.

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

<b>FYSIEKE VEILIGHEID</b>	
<b>RISICO OMSCHRIJVING</b>	<b>GENOMEN OF TE NEMEN MAATREGEL</b>
Vallen van grote hoogte	<ul style="list-style-type: none"> <li>- We lopen in de groepsruimte en op de gang.</li> <li>- De kinderen dragen zoveel mogelijk sloffen of slofsokken met antislip in de groepsruimte wanneer de schoenen uit zijn.</li> </ul>
Vergiftiging	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De schoonmaakmiddelen staan buiten bereik van kinderen opgeborgen.</li> <li>- Tassen van pedagogisch medewerkers staan opgeborgen in de kasten waar kinderen niet bij kunnen.</li> <li>- Er zijn geen giftige planten aanwezig.</li> <li>- Meegegeven medicijnen worden buiten bereik van kinderen bewaard. In de koelkast of hoog opgeborgen. Ouders tekenen voor gebruik de medicijnverklaring.</li> </ul>
Verbranding	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Het warme water op de groep wordt geregeld via een thermostaatkraan waardoor deze niet warmer dan 37 graden kan worden.</li> <li>- De waterkoker staat altijd tegen de achterwand van de keuken, het snoer wordt veiliggesteld.</li> <li>- Hete dranken van pedagogisch medewerkers worden altijd hoog weggezet en pas gedronken als deze niet meer heet zijn.</li> <li>- Kinderen drinken geen hete dranken op de groep.</li> <li>- Bij hoge buiten temperaturen spelen wij niet buiten tussen 12.00 en 16.00 uur. Kinderen worden voordat ze de zon ingaan ingesmeerd met minimaal factor 30.</li> </ul>
Verdrinking	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wanneer wij buiten wandelen en bij water komen, dan houden wij de kinderen vast en bespreken op speelse wijze het gevaar van water.</li> <li>- Bij het spelen in de Beekzone zijn de volgende afspraken gemaakt. Alleen kinderen uit groep 'DS HOLK BSO groep 2' spelen in de Beekzone en dragen hesjes voor de zichtbaarheid. Er wordt alleen in de Beekzone gespeeld indien er meer dan 2 pedagogisch medewerkers werkzaam zijn en zo alle zijden van de speeltuin bewaakt kunnen worden, zo ook de waterkant.</li> </ul>
Buitenspelen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijdens het buitenspelen maken de kinderen van 'DS Holk BSO groep 2' gebruik van het speelterrein aan de overkant van het gebouw. Het oversteken gaat onder begeleiding van een pedagogisch medewerker. De pedagogisch medewerkers houden ten alle tijden zicht op deze toegangspoort en het veilig gebruik van de speeltoestellen door de kinderen. Alle kinderen dragen veiligheidshesjes.</li> </ul>

<b>SOCIALE VEILIGHEID</b>	
<b>RISICO OMSCHRIJVING</b>	<b>GENOMEN OF TE NEMEN MAATREGEL</b>
Grensoverschrijdend gedrag	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag hebben we een protocol gemaakt met daar bijbehorende gedragsregels. Zie ons protocol Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag.</li> </ul>
Kindermishandeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>- We werken op de groep volgens de Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag.</li> </ul>
Vermissing	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijdens het buitenspelen zijn de hekken vastzittend aan het gebouw Holk Doornsteeg altijd afgesloten en gecontroleerd en er is altijd toezicht.</li> <li>- Bij het spelen in de Beekzone zijn de volgende afspraken gemaakt. Alleen kinderen uit groep 'DS Holk BSO groep 2' spelen in de Beekzone en dragen hesjes voor de zichtbaarheid. Er wordt alleen in de Beekzone gespeeld indien er meer dan 2 pedagogisch medewerkers werkzaam zijn en zo alle zijden van de speeltuin bewaakt kunnen worden.</li> <li>- Pedagogisch medewerkers zijn altijd alert tijdens de haal- en brengmomenten.</li> <li>- Er zijn afspraken gemaakt wie het kind komt ophalen. Zonder nadrukkelijke toestemming van de ouders wordt een kind nooit aan een ander persoon (dan is afgesproken) meegegeven. Kennen wij die persoon niet dan zal controle op persoonsgegevens en toestemming ouders gecontroleerd worden.</li> <li>- We zorgen ervoor dat de BKR op orde is en dat de pedagogisch medewerkers weten d.m.v. de aanwezigheidslijst op Konnect hoeveel en welke kinderen aanwezig zijn.</li> <li>- Bij vermissing treedt het protocol "vermist kind" in werking. We proberen de gevaren van een vermissing zo veel mogelijk in te dammen door bij uitstapjes te werken vanuit het protocol "uitstapjes".</li> <li>- Tijdens uitstapjes zijn kinderen en pedagogisch medewerkers herkenbaar door hesjes en/of schoolshirts.</li> <li>- Bij de BSO kunnen ouders gebruik maken van het toestemmingsformulier "zelfstandig buitenspelen", zodat kinderen vanaf groep 5 enige tijd zonder begeleiding buiten op het plein mogen spelen.</li> </ul>

<b>GEZONDHEID</b>	
Ten aanzien van gezondheid hebben we de volgende risico's gedefinieerd als grote risico's. Wat ons betreft zijn de grootste gezondheidsrisico's	
<b>RISICO OMSCHRIJVING</b>	<b>GENOMEN OF TE NEMEN MAATREGEL</b>
Gastro enteritis(diarree)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocol "persoonlijke hygiëne".</li> <li>- Letten op persoonlijke hygiëne.</li> </ul>
Voedselvergiftiging of infectie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- We werken volgens het voedingsbeleid, voedselveiligheid.</li> <li>- Letten op persoonlijke hygiëne.</li> </ul>
Huidinfectie (krentenbaard)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Besmettelijke ziekten worden zo nodig gemeld bij de GGD. Op de iPad van de groep is de KIDDI-app ("KIDDI: infectieziekten en hygiëne in kindercentra" - RIVM) geïnstalleerd.</li> <li>- Letten op persoonlijke hygiëne.</li> </ul>
Luchtweginfectie (RS Virus)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocol "persoonlijke hygiëne"</li> <li>- Continu toezicht op vieze neuzen, direct schoonmaken met tissues.</li> <li>- Protocol "gezond binnen milieu"</li> <li>- Minimaal 2 keer per dag extra ventileren door de ramen/deuren te openen.</li> <li>- Luchtvochtigheid- en temperatuurlijsten van ruimten en koelkast(en) worden goed bijgehouden en nageleefd.</li> <li>- Speelgoed wordt minimaal naar regelmaat van de schoonmaaklijsten schoongemaakt/gewassen en indien nodig extra. Ieder groep beschikt over een schoonmaaklijst.</li> <li>- Letten op persoonlijke hygiëne.</li> </ul>
Infectie via water (legionella)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle kranen worden met grote regelmaat gebruikt.</li> </ul>

## Hoofdstuk 3 – omgaan met kleine risico's

Onze missie is onze kinderen bij Kindcentrum Holk-Doornsteeg een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden waarin zij leren omgaan met de kleine risico's die er zijn. Door goede afspraken te maken met de kinderen kunnen deze gemiddeld vanaf hun tweede levensjaar leren omgaan met diverse kleine risico's. We willen ongelukken of ziekte als gevolg van niet schoon of ondeugdelijk speelgoed zo veel mogelijk voorkomen, maar willen kinderen niet over beschermen. We willen ze juist op een speelse manier leren omgaan met risico's.

Er zit namelijk ook een positieve kant aan:

- Het heeft een positieve invloed op de motorische vaardigheden,
- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen,
- Het vergroot sociale vaardigheden.

Daarom beschermen we kinderen tegen grote risico's, maar een bult, schaafwond, snee o.i.d. kan gebeuren. Kinderen leren hier zelfs van. Daarom aanvaarden we de kleine risico's en leren we de kinderen om zich aan bepaalde afspraken te houden, maar ook hoe om te gaan met bepaalde spullen zoals rijdend materiaal en speelgoed.

Het beperken van gezondheidsrisico's en de kinderen hieraan te laten bijdragen doen wij d.m.v. goede afspraken met kinderen, maar ook voorbeeldgedrag van pedagogisch medewerkers is hierbij erg belangrijk. Voorbeelden van afspraken op het gebied van gezondheidsrisico's zijn: het wassen van de handen na toiletbezoek, het houden van een hand voor de mond of arm tijdens niezen of hoesten.

### **Kleine risico's op het vlak van gezondheid**

- Wij werken met het protocol "persoonlijke hygiëne".
- Wij werken met het protocol "gezond binnen milieu".
- Gebruik van tissues bij vieze neuzen en aanbrengen zalf of crème.
- Gebruik van papieren handdoekjes.
- Wij werken met het Protocol "zieke kinderen".

### **Kleine risico's op het gebied van veiligheid**

Vallen/struikelen/botsen/glijden proberen wij zoveel mogelijk te beperken door speelgoed op te ruimen. Maar wij vinden dit ook aanvaardbare risico's, waarvan wij vinden dat de kinderen ook moeten leren omgaan met deze risico's. Leren omgaan met risico's is erg belangrijk voor kinderen. Door het ervaren van risicovolle situaties tijdens het spelen ontwikkelen kinderen risico competenties. 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 van 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. Dat vergroot weer de onafhankelijkheid en het 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; klimmen, slingeren, rollen, hangen en glijden zijn niet alleen leuk voor kinderen, maar ook van essentieel belang voor de motorische vaardigheden balans en coördinatie.

Kleine risico's kunnen ook voor komen door gebreken en defecten in de omgeving van het kind. Deze gebreken en defecten worden genoteerd en zo snel mogelijk verholpen.



### **Kleine emotionele risico's**

Op kindcentrum Holk-Doornsteeg zijn wij ons ervan bewust dat kinderen ook emotionele risico's lopen. Kinderen kunnen schrikken van geluiden. Bijvoorbeeld van bladblazers, sirenes van langsrijdende hulpdiensten e.d. Sommige kinderen kunnen heftig reageren en door de schrik bepaalde angsten creëren. Dit zullen wij altijd terugkoppelen naar de ouders en kijken wij samen hoe wij deze angsten kunnen wegnemen of laten verminderen. Er zijn kinderen die moeite hebben met afscheid nemen. Dit kan een daadwerkelijk probleem worden, maar wij denken dat dit een klein risico is dat in sommige gevallen kan ontaarden in een emotioneel risico. Ook kunnen kinderen schrikken van de drukte, lawaai en alle indrukken die op hen afkomen. Pesten kan een emotioneel risico zijn. Voor al deze risico's geldt dat we ze serieus nemen en samen met het kind en ouder naar een respectvolle oplossing zoeken. Hierbij zullen onze groeps- en huisregels een leidende rol spelen.

## Hoofdstuk 4 – thema's uitgelicht

### Grensoverschrijdend gedrag

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

- Tijdens team overleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- De Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag 2019 wordt nageleefd en minimaal 1 maal per jaar besproken, de uitgebreide beschrijving van dit protocol inclusief het afwegingskader is op te vragen bij de locatiedirecteur.
- In het Algemeen pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan waarbij respect is voor normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is, en wat gepast en ongepast gedrag is.
- Daarnaast leren we kinderen dat het belangrijk is dat ze het direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te maken op momenten dat dit nodig is.

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), zijn opgenomen in het personenregister kinderopvang en gekoppeld aan de organisatie PCO GV.
- Alle medewerkers die dagelijks in contact (kunnen) komen te staan zijn ingeschreven in het personenregister kinderopvang en zijn gekoppeld aan de organisatie, ook stagiaires eventuele vrijwilligers(peuteropvang).
- Pedagogisch medewerkers spreken elkaar aan wanneer zij ongepast gedrag tegenover een kind ervaren.
- 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 2019, wat te doen bij kindermishandeling.
- Medewerkers kennen de Meldcode en passen hem toe bij een vermoeden van kindermishandeling.
- In het Algemeen pedagogisch beleidsplan is opgenomen hoe je met elkaar omgaat en dat er respect is voor waarden en normen binnen kindcentrum Holk-Doornsteeg. Zo weten kinderen wat toelaatbaar is en wat wel en niet gepast is. Ook zijn er groepsregels voor de kinderen.

### Achterwachtregeling

Als in een uitzonderlijke situatie er maar één medewerker aanwezig kan zijn en er geen andere volwassene op de locatie is, moet de achterwachtregeling worden toegepast. Dit betekent dat in geval van calamiteiten een achterwacht beschikbaar is die binnen vijftien minuten aanwezig kan zijn op de locatie. De actieve achterwacht is telefonisch bereikbaar tijdens de opvangtijden. Op het moment dat een pedagogisch medewerker alleen in een gebouw aan het werk is, moet het voor haar duidelijk zijn, wie zij kan bellen als zij ondersteuning nodig heeft.

Op het moment dat zich een calamiteit voordoet (pedagogisch medewerker ziek; kind ziek; ongeval met kind) waardoor een pedagogisch medewerker de locatie moet verlaten, met als gevolg dat de pedagogisch medewerker/ kind ratio overschreden wordt, moet voor haar duidelijk zijn, wie zij kan bellen.

Kinderopvang Kindcentrum Holk-Doornsteeg maakt gebruik van een achterwachtregeling, er is intern afgesproken wie de achterwachtfunctie invult en bij een calamiteit binnen 15 minuten op de locatie aanwezig is. Er zijn altijd 2 (pedagogisch) medewerkers in het gebouw aanwezig tot sluitingstijd.

## Hoofdstuk 5 – EHBO regeling

Op Kindcentrum Holk Doornsteeg doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt. Mocht een kind toch letsel oplopen dan zijn onze pedagogisch medewerkers geschoold in Kinder-EHBO erkend door het Nederlandse Rode Kruis. Zo is er altijd iemand aanwezig die EHBO-handelingen kan en mag verzorgen gedurende de gehele openingstijd van de locatie. Nieuwe medewerkers zullen z.s.m. een Kinder-EHBO-cursus gaan volgen. Zolang zij niet gediplomeerd zijn zullen zij nooit alleen op de locatie werkzaam zijn.

Naam medewerker	Kinder-EHBO?
Naam pm'ers invullen	X
Nicole van Esveld	X
Romy Verheij	X
Ilse van Nieuwenhuizen	X
Kimberley Hoogland	X
Laura Veenhof	X
Maryam Saleh	X
Danine Brink	X
Amanda Luigjes	X
Anneloes Kooistra	X
Mariëlle van der Kooi	X

## Hoofdstuk 6 – beleidscyclus

Dit beleidsplan hebben alle medewerkers van onze locatie ontvangen en gelezen voordat zij starten op de groep.

Het komende jaar zullen de pedagogisch medewerkers tijdens ieder werkoverleg de onderwerpen blijven bespreken en evalueren. We zorgen er ook voor dat alle onderwerpen uit deze inventarisatie minimaal 1 keer per jaar aan bod komen. Zo blijven alle pedagogisch medewerkers betrokken bij het Beleid Veiligheid en Gezondheid.

Om te bepalen of de omschreven risico's en genomen acties ertoe leiden dat er een veiligere en gezondere omgeving ontstaat, zullen we de genomen maatregelen evalueren tijdens ieder werkoverleg. Zo ontstaat er een constante cyclus van gemaakte afspraken en evaluatie. Ook kunnen zich nieuwe risico's voordoen die we aanvullen in dit beleid, waardoor het een cyclisch document blijft.

Het doorlopen van deze cyclus duurt ongeveer 1 jaar en aan de hand van de (werk)overleggen zal bekeken worden hoe het Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld gaat worden en zo actueel mogelijk blijft.

We gebruiken hiervoor de volgende schema's:

Datum	Actie	Afgesproken maatregel

Datum	Genomen maatregel	Effect	Vervolg nodig? ja/nee

- Maken van een plan van aanpak. Hierin wordt opgesteld hoe alle verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden. (Zie bovenstaand schema).
- Tijdens ieder werkoverleg een evaluatie of de eventuele aanpassingen hebben geleid tot een verbetering. (Zie bovenstaand schema).

## Hoofdstuk 7 – communicatie en afstemming intern/extern

Bij kindcentrum Holk-Doornsteeg vinden wij het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het Veiligheids- en Gezondheidsbeleid. Ook nieuwe pedagogisch medewerkers, invalkrachten en stagiaires zullen wij actief inwerken op dit beleid. Op iedere groep liggen de protocollen. De pedagogisch medewerkers kunnen hier te allen tijde op terug vallen. Alle protocollen zullen jaarlijks geëvalueerd worden. Zo nodig gebeurt dit uiteraard eerder. Wanneer het Beleidsplan voor Veiligheid en Gezondheid wordt opgesteld of bijgesteld, spelen de pedagogisch medewerkers hier een actieve rol in.

Tijdens team/werk- 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 met het geven van feedback aan elkaar.

We informeren ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid via het ouderportaal Konnect, een nieuwsbrief of via de oudercommissie. Zo zijn ouders direct op de hoogte van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Daarnaast worden ouders o.a. via het ouderportaal Konnect, of via een nieuwsbrief of oudercommissie op de hoogte gehouden van lopende activiteiten. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo mogelijk ter direct beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze tevens voor alle ouders inzichtelijk gemaakt via het ouderportaal Konnect of via een nieuwsbrief.

Vanuit het kindcentrum proberen we een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Het kan altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. De locatiedirecteur van kindcentrum Holk-Doornsteeg heeft een kantoor in het zelfde pand en is daarmee een laagdrempelige stap om naar toe te gaan en in meeste gevallen komt er direct een oplossing. We proberen een open structuur te creëren waarbij ouders en medewerkers zich vrij voelen om te communiceren over zaken waar ze misschien anders denken. We staan open voor feedback en bespreken een vraag en/of klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf. Mochten we er niet uitkomen dan kunnen ouders een klacht indienen via een link op onze website (zie ook hoofdstuk 8).

## Hoofdstuk 8 – ondersteuning en melding van klachten

### **Bespreek uw klacht met onze medewerkers**

Uiteraard proberen wij zoveel mogelijk in onze dienstverlening aan uw wensen tegemoet te komen. Toch kan het gebeuren dat er iets niet helemaal naar uw zin verloopt. U kunt dit altijd bespreken met de pedagogisch medewerkers, leidinggevende van ons kindcentrum. Zij proberen dan samen met u tot een oplossing te komen.

### **Schriftelijk of online uw klacht indienen**

Wij nemen iedere klacht serieus en onze medewerkers behandelen deze daarom met de grootst mogelijke zorg. Wij willen klachten zoveel mogelijk bij de bron aanpakken en ze dus samen met u oplossen. U kunt de interne klachtenregeling vinden op onze site.

Uw opmerking wordt zo snel mogelijk in behandeling genomen. De locatiedirecteur wordt op de hoogte gebracht van uw opmerking. Wanneer een klacht binnenkomt wordt altijd bekeken of deze afgehandeld kan worden op de betreffende locatie of moet worden doorverwezen naar het bestuursbureau.

### **De geschillencommissie Kinderopvang**



Toch kan het voorkomen dat wij er echt niet samen uitkomen en heeft u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of u wilt direct de klacht extern indienen. Met ingang van 1 januari 2016 is Stichting Kin centra PCO Gelderse Vallei hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Op de website van de Geschillencommissie kunt u meer informatie vinden.

Ga hiervoor naar: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

## Hoofdstuk 9 – Implementatie, evaluatie en actualisatie

Het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid wordt twee keer per jaar besproken in de teamvergadering. Tijdens deze vergaderingen worden aanpassingen gesignaleerd en gewijzigd in het plan, zodat het ten alle tijden actueel blijft.

Het plan is inzichtelijk voor ouders en medewerkers via de Ouderapp Konnect en via de site:  
<https://kindcentrum-holk.nl/documentenbank>