

Veiligheids- en Gezondheidsbeleid BSO

Versie 2 juni 2019



Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
1	Inleiding	3
2	Missie, visie en doel	4
3	Grote risico's	5
	Fysieke veiligheid	5
	Sociale veiligheid	6
	Gezondheid	7
	Ongevallen registratie	7
4	Omgang met kleine risico's	9
5	Risico Inventarisatie	10
6	Thema's uitgelicht	11
6.1	Grensoverschrijdend gedrag	11
6.2	Vierogenprincipe	12
6.3	Achterwachting	122
7	EHBO regeling	13
8	Beleidscyclus	144
9	Communicatie en afstemming intern en extern	Fout!
	Bladwijzer niet gedefinieerd.	
10	Klachten	166

1

Inleiding

Voor u ligt het Veiligheids- en Gezondheidsbeleid van de Stichting Kinderopvang Waddenkind. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locaties 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 wordt in juni 2019 besproken in de bestuursvergadering en is geldig vanaf 1 juli 2018.

Om dit beleidsplan actueel te houden worden veiligheid en gezondheid steeds geagendeerd op het overleg van de pedagogisch medewerkers. Ervaringen van de pedagogisch medewerkers en ook de RI&E's en de uitkomsten daarvan zullen zo nodig leiden tot aanpassingen van het beleidsplan.

Op het moment dat de oudercommissie BSO is ingesteld zal dit beleidsplan worden voorgelegd aan de Oudercommissie.

De coördinator 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. Centraal staat in de bespreking of onze manier van werken leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving. Zo blijven we continu in gesprek 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.

De RI&E op de BSO locatie en het daaruit voortvloeiende plan van aanpak zullen we jaarlijks uitvoeren.

2

Missie, visie en doel

De missie van de Stichting Peuterspeelzaalwerk De Marne is het bieden van verantwoord peuterspeelzaalwerk en het creëren van optimale ontwikkelingskansen voor kinderen in de leeftijd van twee tot vier jaar door een veelzijdig en passend aanbod en een professionele aanpak van de leidster(s) in een gezonde, veilige, stimulerende en duurzame omgeving.

In dit veiligheids- en gezondheidsbeleid gaan we nader in op veiligheid en gezondheid.

Wij willen kinderen opvangen op een veilige en gezonde BSO locatie. Dit doen we door:

- kinderen af te schermen van grote risico's
- kinderen te leren omgaan met kleinere risico's
- ervoor zorg te dragen dat medewerkers alert zijn en blijven op alle mogelijke veiligheids-en gezondheidsaspecten op de bso.

Visie:

De Stichting Peuterspeelzaalwerk De Marne staat voor peuterspeelzalen waar gewerkt wordt vanuit passie en van waaruit we een belangrijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling van kinderen. Het blijven uitdagen van kinderen en hen leren omgaan met verschillende soorten situaties vormen daarvan een belangrijk onderdeel. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving vormt de basis van bovenstaande.

Wat willen we bereiken met het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

We willen graag een beleid creëren ten aanzien van Veiligheid en Gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten binnen het vormgeven van het beleid zijn:

- 1) het bewustzijn van mogelijke risico's
 - 2) het voeren van een goed beleid op grote risico's en
 - 3) het gesprek hierover aangaan met elkaar en met andere betrokkenen.
- Het is belangrijk dat we elkaar aanspreken op veiligheids- en gezondheidsthema's. Dit alles met het doel een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

3

Grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de grote risico's die op onze locaties 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.

Om de risico's zo veel mogelijk te beperken worden er afspraken gemaakt. De afspraken zijn vastgelegd in veiligheidsafspraken (bijlage). We vragen Ouders, verzorgers, medewerkers en kinderen om zich aan de veiligheidsafspraken te houden in het belang van het welbevinden, de veiligheid en de gezondheid van de kinderen en van elkaar.

Fysieke veiligheid

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

- Vallen van hoogte bijvoorbeeld van een speeltoestel

Genomen maatregelen zijn: voor zover er klimtoestellen aanwezig zijn wordt er niet op de klimtoestellen geduwd. De pedagogisch medewerker maakt afspraken met de kinderen over het gebruik van het toestel. Buitenspeeltoestellen worden jaarlijks gekeurd en er wordt rekening gehouden met veilige valruimte. Buiten spelen op het grote plein met beperkt toezicht mag alleen wanneer ouders daarvoor schriftelijk toestemming hebben gegeven. De pedagogisch medewerker houdt regelmatig een oogje in het zeil.

- Verstikking.

Genomen maatregelen zijn: Het aanwezige speelgoed en de aanwezige materialen zijn geschikt voor (kleine) kinderen. Verstikking door koordjes of draadjes: er wordt alleen onder toezicht met koordjes of draadjes gespeeld. Er wordt (fruit) gegeten op de speelzaal onder toezicht van de leidsters. Er wordt zittend gegeten en kinderen rennen niet met snoep (bv lolly etc). Gladde snoepjes worden ook zittend gegeten. De leidster is in het bezit van een kinder- EHBO certificaat. Kauwgom moet worden uitgespuugd voordat een drukke activiteit wordt gedaan.

- Vergiftiging.

Genomen maatregelen zijn: er zijn geen giftige stoffen aanwezig in de speelruimte. Schoonmaakmiddelen en eventuele medicijnen zijn buiten bereik van de kinderen opgeborgen. Er zijn geen giftige planten in de speelzaal en geen giftige struiken op en rond het speelplein.

- Verbranding.

Genomen maatregelen zijn: De lage kinderaanrechtjes hebben alleen koud water. Kinderen vanaf 8 jaar mogen na instructie ook het hoge aanrecht met een warmwaterkraan gebruiken. Kinderen hebben geen toegang tot lucifers of aanstekers. Theewater staat op veilig hoogte. Alleen met een verjaardag kan heel even een verjaardagskaarsje worden aangestoken dat de jarige vervolgens direct weer uit mag blazen. B. Gebruik van de keuken in het kindcentrum kan alleen onder toezicht. Kinderen worden zoveel mogelijk ingesmeerd tijdens de zomermaanden.

Als kinderen niet mogen worden ingesmeerd worden passende maatregelen afgesproken met de ouders/verzorgers. De pedagogisch medewerkers zijn in het bezit van een EHBO diploma

- Verdrinking.

Genomen maatregelen zijn: het grote plein en de tuin zijn grotendeels omheind. Kinderen kunnen niet vanaf het plein bij het water komen. Er zijn hekken langs de waterkant geplaatst. Grotere kinderen van 7 - 13 jaar kunnen onder toezicht een activiteit bij het water doen - vissen etc. Een zwemdiploma is dan verplicht. Dat is ook belangrijk bij uitstapjes, bijvoorbeeld naar het zwembad. Kinderen van 4-7 spelen op het kleine plein onder direct toezicht van de pedagogisch medewerker. Dit plein is geheel omheind.

Er wordt met kinderen besproken hoe ze zich moeten gedragen bij water.

Brand en ontruiming

Op de locatie zijn blusmiddelen aanwezig. De leidsters hebben allen een BHV diploma. Een 1x per jaar wordt een ontruimingsoefening gehouden. Er is een evacuatiekoord aanwezig en er zijn evacuatiehesjes voor de leidsters.

Sociale veiligheid

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

- Emotionele veiligheid

Een goed pedagogisch beleid moet er voor zorgen dat de kinderen zich veilig voelen. Zie het Pedagogisch Beleidsplan van onze organisatie.

- Grensoverschrijdend gedrag.

Genomen maatregelen zijn: Zie hoofdstuk 6 thema's uitgelicht.

- Kindermishandeling

Genomen maatregelen zijn: De meldcode wordt gehanteerd. Zie hoofdstuk 6, thema's uitgelicht

- Vermissing.

Genomen maatregelen zijn:

Pedagogisch medewerkers weten hoeveel kinderen iedere dag aanwezig zijn door een presentielijst bij te houden. De kinderen spelen in de opvangruimte onder toezicht en kinderen tot 7 jaar verlaten de ruimte alleen na toestemming (bv om naar het toilet te gaan). Er is zicht op de toiletruimtes.

De kinderen van 4-7 jaar spelen onder toezicht van de leidster(s) buiten. Het "kleine"plein is omheind, de leidsters controleren indien van toepassing altijd eerst of de hekken gesloten zijn. Kinderen van 7-13 jaar mogen op het grote plein spelen met beperkt toezicht mits de ouders daarvoor schriftelijk toestemming hebben gegeven.

Jonge kinderen tot tenminste 7 jaar worden gehaald en gebracht door de ouders/verzorgers.

Als iemand anders een kind komt halen dient dit van te voren te worden doorgegeven aan de leidster die op dat moment werkzaam is op de groep. Ouders geven schriftelijk toestemming als kinderen zelf naar huis mogen gaan.

- Achterwacht

Indien er gezien het aantal kinderen dat aanwezig is, maar 1 pedagogisch medewerker hoeft te worden ingezet dan wordt er voor gezorgd dat er een achterwacht is waarop bij calamiteiten een beroep kan worden gedaan.

Gezondheid

Kinderen vormen een kwetsbare groep. Hun afweersysteem is nog in ontwikkeling. Via andere kinderen en bijvoorbeeld door het gezamenlijk gebruik van materialen en toiletten komen ze vaker in contact met allerlei ziekteverwekkers waartegen ze nog geen weerstand hebben opgebouwd.

Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat in een omgeving van drie of meer kinderen het aantal infecties verdubbelt. Omdat een kind infecties al kan verspreiden in de fase waarin het kind zelf nog niet ziek is, zijn goede hygiëne en een gezond binnenmilieu noodzakelijk.

Door extra aandacht te besteden aan hygiëne kunnen gezondheidsrisico's worden beperkt. Het gaat daarbij niet alleen om een schone leefomgeving en een goede persoonlijke hygiëne, maar ook om het voorkomen van risicovol gedrag. Wij besteden bij onze peuterspeelzalen extra aandacht aan hygiëne.

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

Gastro-enteritis
Voedselinfectie of voedselvergiftiging
Infectie via water (legionella)
Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)
Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS virus)

Verspreiding van en besmetting met deze gezondheidsrisico's voorkomen we op de volgende manieren:

Verspreiding via de lucht:

- Hoest- nies discipline, ventileren en luchten

Verspreiding via de handen:

- Handhygiëne op de juiste momenten en juiste manier

Via voedsel en water:

- Voedsel/water hygiëne en voedsel-/waterveiligheid

We hanteren de Warenwet Hygiëne Levensmiddelen en de hygiënerichtlijn voor de kinderdagverblijven.

Producten worden indien van toepassing koel bewaard tussen (tussen 4 en 7 graden C) en verantwoord bereid.

Via oppervlakken (speelgoed):

- goede schoonmaak, door extern schoonmaak bedrijf + schoonmaakrooster voor speelgoed etc.

Om de gezondheid van kinderen te kunnen waarborgen hanteren wij de hygiëne richtlijn voor kinderdagverblijven.

Ongevallen registratie

Onder ongevallen wordt verstaan we gebeurtenissen waarbij verwondingen, na met behulp van interne EHBO middelen behandeld te zijn, behandeld moeten worden door een dokter of ziekenhuisbezoek noodzakelijk is. Ook gevallen waarbij verzuim het gevolg is, worden als een ongeval beschouwd.

In deze gevallen moet het ongevallenregistratieformulier worden ingevuld en naar de centrale administratie worden gemaild.

Voor kleine verwondingen, dit zijn verwondingen die met behulp van interne EHBO middelen behandeld kunnen worden en waarvoor geen aanvullende dokter-/ziekenhuisbezoeken nodig zijn en geen verzuim tot gevolg hebben, hoeft geen formulier worden ingevuld.

4

Omgang met kleine risico's

Onze missie is onze kinderen een zo veilig en gezond mogelijke BSO te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van een bijvoorbeeld niet schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen. Maar overbescherming doet de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen grote risico's. Maar het krijgen van een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Kinderen leren door ervaring en zullen een volgende keer voorzichter zijn, het risico beter in kunnen schatten en er rekening mee houden. De ervaring van het krijgen van een bult of schaafwondje draagt bij aan de ontwikkeling van kinderen.

Daarom aanvaarden wij op onze BSO risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen en leren de leidsters de kinderen hier op een juiste manier mee om te gaan. Om risicovolle speelsituaties veilig te houden moeten kinderen zich tijdens spelsituaties of activiteiten houden aan diverse afspraken. Daarnaast zijn er afspraken over hoe om te gaan met spullen als speelgoed en materialen, dit om te voorkomen dat door oneigenlijk gebruik letsel kan ontstaan.

Om risico's veilig te houden worden er afspraken gemaakt met de kinderen met betrekking tot de fysieke en sociale veiligheid en de gezondheid. Deze afspraken worden zichtbaar opgehangen op de groep. Denk aan afspraken over lopen ipv rennen in het gebouw, afspraken over buitenspelen, maar ook over gedrag.

Om gezondheidsrisico's te beperken en de 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 hoesten in de elleboog.

De afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken en herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel, voorafgaand aan een verschoningsmoment of in periodes dat veel kinderen en medewerkers verkouden zijn. Zie ook het hygiëne protocol en hygiënerichtlijn kinderdagverblijven.

5

Risico-inventarisatie

In de periode oktober-november voeren we op alle locaties de Risico-Inventarisatie Veiligheid en Gezondheid uit. Aan de hand van deze inventarisatie hebben we de risico's op onze locaties in kaart gebracht.

Op basis van de Risico Inventarisatie wordt een plan van aanpak voor iedere locatie gemaakt. De te nemen maatregelen worden met de coördinator besproken. De administratief medewerker controleert of de maatregelen op het afgesproken tijdstip zijn uitgevoerd. De uitkomsten van de Risico Inventarisatie kunnen aanleiding zijn om dit Veiligheids- en gezondheidsbeleid aan te passen.

Bij de start van de nieuwe locatie wordt een risicoinventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd en zo nodig een Plan van Aanpak opgesteld.

6

Thema's uitgelicht

6.1 **Pedagogisch Beleid**

Een van de opvoedingsdoelen van de peuterspeelzaal is het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid. Een kind dat zich veilig voelt in zijn omgeving kan zich ontspannen en kan zichzelf zijn. Een kind voelt zich goed en heeft energie en de drang om te leren en zich te ontwikkelen. De peuterspeelzaal zorgt voor een warme en vertrouwde relatie tussen de leidster en de peuters. Er zijn vaste leidsters en er is een vaste kern van kinderen in de groep. Zie document Pedagogisch Beleid

6.2 **Grensoverschrijdend gedrag**

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen onderling 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:

- Alle leidsters en vrijwilligers en stagiaires zijn in het bezit van een VOG en geregistreerd in het register kinderopvang.
- Tijdens het leidstersoverleg wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- Ook voor stagiaires en vrijwilligers geldt dat de cultuur binnen onze organisatie zodanig is dat zij elkaar en de medewerkers aan durven spreken.
- De (nieuwe) Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling wordt besproken en wordt nageleefd. De pedagogisch medewerkers zijn op de hoogte van het in 2018 toegevoegde afwegingskader. De bijbehorende app is geïnstalleerd op de I-pads van de locaties. Ook de vrijwilligers en de stagiaires zijn bekend met de meldcode.
- In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan waarbij respect is voor normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is, en wat gepast en ongepast gedrag is.
- Daarnaast leren we kinderen dat het belangrijk is dat ze het direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te maken op momenten dat dit nodig is.

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers, vrijwilligers en stagiaires hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), zijn geregistreerd in het register Kinderopvang en gekoppeld aan onze organisatie.

- We werken met een vier-ogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vier-ogenbeleid
- Het vier-ogenbeleid wordt goed nageleefd.
- Medewerkers en vrijwilligers spreken elkaar aan als ze merken dat het vier-ogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Leidsters weten hoe er gehandeld moet worden als een er (lijfelijk) conflict is tussen peuters.
- De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling wordt gehanteerd als er een vermoeden van kindermishandeling is.
- Medewerkers kennen de meldcode en passen hem toe bij een vermoeden van kindermishandeling.

6.3 Vierogenprincipe

De BSO is zo georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, stagiair, vrijwilliger of andere volwassene zijn of haar werkzaamheden verricht terwijl hij of zij gezien kan worden door een andere volwassene. De BSO is gehuisvest in het gebouw van de school, zodat er meerdere mensen in het gebouw aanwezig zijn.

6.4 Achterwachtregeling

Indien er gezien het aantal kinderen dat aanwezig is, maar 1 pedagogisch medewerker hoeft te worden ingezet dan wordt er voor gezorgd dat er een achterwacht is waarop bij calamiteiten een beroep kan worden gedaan.

7

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.

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 kinder EHBO en BHV noodzakelijk is. Er is daarom ten alle tijden een medewerker op de locatie met een geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO. Daarnaast is er ook altijd een BHV-er op de locatie of gedurende de openingstijden van de peuterspeelzaal. Onze pedagogisch medewerkers zijn allen in het bezit van een geldig en geregistreerd certificaat voor Kinder-EHBO.

8

Beleidscyclus

Onze beleidscyclus start in de periode oktober-november met de jaarlijkse risico-inventarisatie. De leidsters doen de risico-inventarisatie op de locatie. Op basis van de uitkomsten van de risico-inventarisatie wordt een plan van aanpak met maatregelen gemaakt om eventuele onaanvaardbare risico's weg te nemen. De voortgang van het plan van aanpak wordt geëvalueerd door de coördinator met de desbetreffende pedagogisch medewerkers. Zie risico-inventarisatie en plan van aanpak per locatie.

Veiligheid en gezondheid zijn een vast agendapunt op de agenda van het overleg van de pedagogisch medewerkers dat 6 x per jaar plaatsvindt. Als de risico-inventarisatie is afgerond en het van aanpak is gemaakt bespreken we deze in januari- februari op het gezamenlijke overleg. Ook dit veiligheids- en gezondheidsbeleid maakt deel uit van deze bespreking. Zo nodig wordt het beleid aangepast.

Jaarlijks wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid geëvalueerd met de centrale oudercommissie en wordt advies gevraagd over eventuele aanvullingen en aanpassingen.

9

Communicatie en afstemming intern en extern

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij en zich verantwoordelijk voelen voor het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Aanpassingen van het beleid zullen altijd in samenspraak met de pedagogisch medewerkers tot stand komen. Wanneer een nieuwe medewerker op een locatie komt werken zorgen we voor een introductie in het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

Tijdens 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 steeds opnieuw bewust van het de veiligheid en gezondheid thema's en kunnen elkaar ook dit gebied feedback geven.

We zorgen dat eventuele vrijwilligers op de hoogte zijn van het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Nieuwe vrijwilligers wijzen we op het document. De verantwoordelijkheid voor het bespreken van het beleid met de vrijwilligers ligt bij de pedagogisch medewerker. Zij draagt er zorg voor dat met name aan de hand van praktijksituaties veiligheid- en gezondheidsaspecten worden benoemd en besproken. Bij stagiaires is de praktijkbegeleider verantwoordelijk voor het onder de aandacht brengen en bespreken van het veiligheid- en gezondheidsbeleid.

Tijdens het intake gesprek wijzen we ouders op het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Ouders kunnen het beleid vinden op onze website. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo mogelijk ter plekke beantwoord. Wanneer een vraag voor meerdere ouders van belang is, worden alle ouders via de mail of nieuwsbrief geïnformeerd. Mochten er gedurende het jaar belangrijke thema's op het gebied van veiligheid en gezond spelen dan zullen we de ouders hierover informeren in een algemene (voor alle locaties) nieuwsbrief. Mocht het een specifieke locatie betreffen dan wordt er een nieuwsbrief naar de ouders van die locatie gestuurd

10 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, 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 de Geschillencommissie Kinderopvang. De klachtenregeling staat op onze website. www.marnepeuters.nl (binnenkort www.waddenkind.nl)