

# **Beleidsplan Gezondheid en Veiligheid Buitenschoolse opvang de Kijkdoos**

Kinderopvang de Kijkdoos  
Bosuilstraat 1  
7523 BJ Enschede

Telefoon: 053-4350303  
E-mail: [info@kinderopvangdekijkdoos.nl](mailto:info@kinderopvangdekijkdoos.nl)

Versienummer: 11-2017
-----------------------

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Hoofdstuk 1 Missie en Visie .....	3
Hoofdstuk 2 Grote risico's .....	4
Hoofdstuk 3 Omgang met kleine risico's .....	5
Hoofdstuk 4 Risico- inventarisatie .....	6
Hoofdstuk 5 Thema's uitgelicht .....	6
5.1 Ongevallenregistratie .....	6
5.2 Grensoverschrijdend gedrag .....	6
5.3 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling .....	7
5.4 Achterwachting .....	7
Hoofdstuk 6 EHBO regeling .....	7
Hoofdstuk 7 Beleidscyclus .....	8
7.1 Beleidscyclus .....	8
7.2 Plan van aanpak .....	8
7.2.1 Welke maatregelen worden er genomen? .....	8
7.2.2 Hoe worden maatregelen geëvalueerd? .....	9
Hoofdstuk 8 Communicatie en afstemming intern en extern .....	9
Hoofdstuk 9 Ondersteuning en melding van klachten .....	9
Hoofdstuk 10 Verwijzing naar protocollen en werkafspraken .....	10

## Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Gezondheid en Veiligheid van Buitenschoolse opvang de Kijkdoos.

Met dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locatie werken.

Met als doel de kinderen en de medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en waarbij kinderen 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 de map gezondheid en veiligheid die op elke groep ligt, vragen aan de medewerkers gesteld over diverse thema's. Centraal stond hierin of de huidige manier van werken, met protocollen, werkinstructie etc. leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving. Indien noodzakelijk zijn er maatregelen opgesteld voor verbetering.

De teamleider is eindverantwoordelijk voor de implementatie van het beleidsplan Gezondheid en Veiligheid. Een beleid komt in de praktijk pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Daarom zal er tijdens elk teamoverleg een thema uit het beleidsplan op de agenda staan. Op aangeven van het personeel, de beleidsmedewerker of begeleider 0-4 kunnen ook thema's die op dat moment een item zijn worden ingebracht. Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen 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 moeten worden aangescherpt.

## Hoofdstuk 1 Missie en visie

### 1.1 De Missie

Buitenschoolse opvang de Kijkdoos staat voor optimale ontwikkelingskansen voor kinderen. Hierbij bieden wij kinderen en ons personeel een prettige, veilige en gezonde omgeving die aansluit bij het beleid gezondheid en veiligheid.

Uitgangspunt is dat de kwaliteit erop gericht is om kinderen een zo optimaal mogelijke opvang te bieden en personeel een zo optimaal mogelijke werkomgeving te bieden. Deze basis is nodig om als kind en personeel van BSO de Kijkdoos, verder te kunnen ontwikkelen naar je mogelijkheden, behoeften en wensen op alle ontwikkelingsgebieden.

### 1.2 De Visie

Als buitenschoolse opvang organisatie hebben wij de zorg voor kinderen in de periode dat zij ook naar school gaan en tijdens de schoolvakanties.

Ieder kind heeft zijn eigen unieke karakter en bijbehorende ontwikkelingsmogelijkheden.

Tijdens hun tijd bij buitenschoolse opvang de Kijkdoos willen wij zorgdragen voor een veilige, gezonde en rijke leeromgeving om de kinderen de ruimte te geven zich optimaal te ontwikkelen.

Spelen is hierbij voor verschillende facetten van groot belang. Kinderen leren tijdens hun spel de wereld kennen; ze leren omgaan met elkaar; om te gaan met materialen, omgaan met kleine en grote risicovolle situaties en zelfsturend te worden. Onze pedagogisch medewerkers hebben hierbij de belangrijke taak om de kinderen te leren omgaan met deze facetten van de wereld.

Doelen hierbij zijn:

- ✚ Kinderen af te schermen van grote risico's
- ✚ Kinderen leren om te gaan met kleine risico's
- ✚ Werken met gekwalificeerd pedagogisch personeel
- ✚ Personeel uitdagen om zich verder te ontwikkelen
- ✚ Tijdens vastgestelde team overleggen in gesprek blijven met het personeel
- ✚ Personeel draagt zorg voor een veilige en gezonde omgeving van het kind en van hun zelf
- ✚ Pedagogisch medewerkers geven kinderen de ruimte om te ontdekken en stimuleren hun nieuwsgierigheid met daarbij het leren omgaan met risico en het houden aan afspraken
- ✚ Ouders zijn onze gesprekspartners, pedagogisch medewerkers communiceren naar ouders hoe zij handelen met betrekking tot het beleid gezondheid en veiligheid en wijzen ouders op de inbreng die zij hierin kunnen hebben en op de regels die voor hen gelden in de omgeving en binnen in het pand van de Kijkdoos
- ✚ Communiceren met externen over ons te voeren beleid

## Hoofdstuk 2 Omgang grote Risico's

Als wij praten over de onderstaande grote risico's met grote gevolgen van dien dan kun je deze nooit volledig uitsluiten. Door middel van werkinstructies/ huisregels proberen wij deze te reduceren tot zeer minimaal voorkomend.

Per categorie benoemen wij een risico met daarbij een nummer naar de verwijzing;

Nummer	Verwijzing	Bijlage
1	Protocol Binnen en Buitenmilieu met logboek co2	1
2	Kindermishandeling protocol	2
3	Huisregels	3
4	Werkinstructie gezondheid en veiligheid	4
5	Vermissing protocol	5
6	Ophaalprotocol	6
7	Protocol veilig slapen	7
8	Hitteprotocol	8
9	Overeenkomst gebruik medicijnverstrekking	9
10	Bekwaamheidsverklaring voor het uitvoeren van medische handeling	10
11	Zieke kinderen protocol	12
12	Brengen-halen uitstapjesprotocol	18

### Fysieke veiligheid

- ✚ Vallen van hoogte;<sup>3</sup>
  - kinderen spelen onder toezicht van de pedagogisch medewerker
  - aan de kinderen wordt geleerd hoe gebruik te maken van de speeltoestellen
  - kinderen corrigeren indien dit gebeurt en uitleggen wat de gevaren hiervan zijn
- ✚ Verstikking;<sup>3</sup>
  - lange koortjes van speelgoed verwijderen
  - lange koordjes van raamdecoratie opknopen
  - lange koortjes van kledingstukken opknopen of verwijderen
- ✚ Vergiftiging;<sup>3,4</sup>
  - schoonmaakspullen, afwasmiddel, lotions en crèmes worden buiten bereik van kinderen bewaard
  - er worden geen toiletblokjes gebruikt
- ✚ Verbranding;<sup>3,4</sup>
  - de kinderen gaan onder toezicht van de pedagogisch medewerker naar de keuken
  - thee en koffie worden ver op het aanrecht of op de kast weggezet
  - wij lopen niet met thee of koffie in de groep
  - er wordt niet met een kind op schoot thee of koffie gedronken
  - kinderen blijven bij warme zonnige dagen op het heetst van de dag tussen 12.00 uur en 15.00 uur binnen
- ✚ Verdrinking;<sup>3,4</sup>
  - spelen met water gebeurt onder toezicht van de pedagogisch medewerkers

### Sociale veiligheid

- ✚ Grensoverschrijdend gedrag; zie hoofdstuk 5.2
  - er zijn gedragsregels opgesteld voor het personeel, de kinderen en de ouders
  - tijdens vastgestelde teamvergaderingen/ ouderbijeenkomsten thema's over grensoverschrijdend gedrag centraal stellen
- ✚ Kindermishandeling;<sup>2</sup>
  - iedere medewerker moet voor aanvang van de werkzaamheden een VOG aanvragen. Vanaf maart 2018 ook iedere persoon die regelmatig, minimaal een half uur elke drie maanden, aanwezig is in de kinderopvang
  - vanaf maart 2018 zullen alle personen geregistreerd staan in het personenregister kinderopvang
  - men kan en mag elkaar overal over aanspreken

- + Vermissing;<sup>4,5,13</sup>
  - aan en afwezigheid van het kind wordt genoteerd in de laptop of op de aanwezigheidslijst
  - aanwezigheidslijst wordt meegenomen buiten het pand
  - regelmatig tellen van de kinderen
  - afspraken maken met kinderen
- + Ophalen van het kind;<sup>6</sup>
  - ouders geven middels het ophaalprotocol aan wie naast hen het kind nog meer mag komen ophalen
  - telefonisch contact tussen ouders en pedagogisch medewerker indien iemand die niet op dit protocol staat het kind komt ophalen, deze persoon moet zich legitimeren

#### Gezondheidsveiligheid

- + Binnenmilieu;<sup>4</sup>
  - ventileren en luchten van de ruimtes
  - logboek bijhouden met co2 meting
  - het niet gebruiken van verf, lijm en spuitbussen op oplosmiddelbasis
  - het is verboden te roken in en om het gebouw
- + Buitenmilieu;<sup>4,8</sup>
  - werkinstructies voor het voorkomen van en behandelen van wespen/bijen/tekenbeten
  - werkinstructie bij constateren van de eikenprocessierups
  - werkinstructie bij de behandeling van contact met de eikenprocessierups
  - kinderen beschermen bij het spelen in de zon door het plaatsten van parasols en tenten
  - kinderen meerdere malen per dag goed insmeren
  - kinderen tussen 12.00 uur en 15.00 uur binnen houden
- + Ziektekiemen;<sup>4,9,10,11,12</sup>
  - personeel draagt zorg voor een goede handhygiëne bij;
    - o het verschoneren en de toiletgang
    - o hoesten en niezen
    - o voor het bereiden van de maaltijden
  - personeel leert de kinderen een goede handhygiëne aan en hoest en niest discipline
  - bij zieke kinderen (besmettelijke/infectie) volgen de pedagogisch medewerkers het zieke kinderen protocol en de procedure melding infectieziekten
  - geneesmiddelen verstrekking gebeurd na schriftelijke vastlegging van ouders
  - het uitvoeren van een medische handeling gebeurd na schriftelijke vastlegging van ouders

Voor beide gevallen zal er vooraf uitleg gegeven moet worden door de ouders, een arts etc.

### Hoofdstuk 3 Omgang met kleine risico's

Bij buitenschoolse opvang de Kijkdoos willen wij kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang bieden. Hierbij willen wij ongelukken of ziekte als gevolg van bijvoorbeeld niet schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen. Met teveel bescherming naar kinderen toe, doen wij hen ook geen goed.

Wij beschermen de kinderen tegen onaanvaardbare risico's zoals beschreven in hoofdstuk 2.

Een bult, een schaafwond, de kans om deze op te lopen is aanwezig en kan dus gebeuren.

Hier zitten ook positieve kanten aan:

- + het heeft een positieve invloed op de fysieke gezondheid
- + het vergroot het zelfvertrouwen van een kind
- + het vergroot de zelfredzaamheid van het kind
- + het vergroot het doorzettingsvermogen van het kind
- + het vergroot de sociale vaardigheden van het kind

Daarom aanvaarden wij de kleine risico's die kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen. Wij leren hen om hier mee om te gaan. Kinderen moeten zich houden aan afspraken tijdens spelsituaties en activiteiten en de omgang met spel- en speelmateriaal.

Goede afspraken met kinderen zijn noodzakelijk zodat zij een bijdrage leveren in het beperken van de gezondheidsrisico's.

Voorbeelden hiervan zijn;

- ✚ het wassen van de handen na toiletbezoek
- ✚ hand voor de mond bij hoesten en niezen en ook daarna handen wassen
- ✚ niet spelen met de afvalcontainer maar alleen daar afval in gooien

De exacte afspraken die met de kinderen zijn gemaakt zijn terug te vinden in de risico inventarisatie met daaruit voortvloeiende huisregels en werkinstructies gezondheid en veiligheid. De afspraken die gemaakt zijn worden regelmatig met de kinderen herhaald en besproken. Tijdens spel en activiteiten, vooraf en achteraf aan het toiletbezoek en als er veel kinderen en personeelsleden verkouden zijn.

## Hoofdstuk 4 Risico inventarisatie

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

In de periode van januari/februari/maart 2018 zal deze inventarisatie worden uitgevoerd met behulp van de QuickScan in de nieuwe risicomonitor.

De huidige risico inventarisatie<sup>1</sup> is afgenomen in juni 2017.

Deze wordt voor nu gebruikt om inzicht te bieden in de maatregelen die in die tijd zijn genomen en de eventuele actieplannen<sup>2</sup> die hieruit voortvloeien.

Nummer	Verwijzing	Bijlage
1	Risico inventarisatie	13
2	Actieplannen gezondheid	14
3	Actieplannen veiligheid	14

## Hoofdstuk 5 Thema's uitgelicht

### 5.1 Ongevallen registratie<sup>1</sup>

Wij werken met de registratie van alle ongelukjes/ongevallen middels het ongevallen registratie formulier. Het registreren is noodzakelijk om inzicht te krijgen of een (uitgebleven) handeling, een object, gedrag van kinderen of personeel er toe hebben geleid dat er regelmatig ongelukjes/ongevallen daar uit zijn voortgekomen.

#### Procedure ongevallen registratie

- ✚ invullen bij alle ongelukjes/ongevallen door de betrokken pedagogisch medewerker
- ✚ in geval van ernstig ongeval en bezoeken van huisarts, eerst hulp, ziekenhuis wordt een kopie van het ongevallen registratie formulier ingeleverd. Let op! Gezondheid van het kind staat voorop, formulier volgt uiterlijk dag erna
- ✚ ouders ondertekenen het formulier, deze wordt opgeborgen in de map en een kopie gaat naar de teamleider
- ✚ teamleider en medewerkers facilitair bekijken of er een actieplan moet worden opgesteld om dit ongeval in de toekomst te kunnen voorkomen of reduceren tot een minimum

### 5.2 Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind of volwassene. Wij hebben de volgende maatregelen getroffen om grensoverschrijdend gedrag met elkaar te voorkomen en wat te doen als we merken dat dit toch gebeurt:

- ✚ er zijn gedragsregels opgesteld voor medewerkers, ouders en kinderen
- ✚ thema gebonden zullen onderwerpen aanbod komen tijdens vastgestelde teamvergaderingen
- ✚ in het pedagogisch beleidsplan besteden wij aandacht aan de socialisatie door overdracht van algemeen aanvaarde normen en waarden
- ✚ alle medewerkers hebben een verklaring omtrent gedrag
- ✚ medewerkers kunnen en durven elkaar aan te spreken
- ✚ er is een meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld

## *Protocol grensoverschrijdend gedrag en gedragsregels<sup>2</sup>*

Medewerkers en ouders krijgen het protocol met de daarbij behorende gedragsregels uitgereikt bij aanvang van de overeenkomst. Zij worden geacht de gedragsregels na te leven. Kinderen worden spelenderwijs op de hoogte gebracht van de inhoud van de gedragsregels. Het protocol wordt als thema van de vastgestelde teamvergaderingen, in nieuwsbrieven, ouderbijeenkomsten onder de aandacht gebracht.

## 5.3 Meldcode huiselijk geweld kindermishandeling<sup>3</sup>

Buitenschoolse opvang de Kijkdoos vindt het van groot belang dat alle medewerkers kindermishandeling kunnen signaleren. Wanneer medewerkers het vermoeden hebben dat een kind mishandeld of seksueel misbruikt wordt, vindt intern overleg plaats tussen de pedagogisch medewerkers en de aandachtsfunctionaris.

Er wordt gehandeld volgens de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, versie juli 2013 van de Brancheorganisatie Kinderopvang .

De meldcode bevat drie te volgen routes wanneer er een vermoeden van kindermishandeling is:

1. Route bij signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling
2. Route bij signalen van kindermishandeling door een beroepskracht
3. Route bij signalen van seksueel-overschrijdend gedrag tussen kinderen onderling

Hierbij zijn lijsten opgenomen van voorbeelden en definities van ongewenste omgangsvormen en signalen die kunnen duiden op kindermishandeling. Daarnaast bevat de Meldcode een observatielijst waar de signalen en observaties op kunnen worden bijgehouden.

## 5.4 Achterwachtregeling

Indien er één pedagogisch medewerker aanwezig is en het leidster-kind ratio niet wordt overschreden dan is een achterwachtregeling van toepassing. Deze moet binnen 15 minuten op de locatie aanwezig zijn. In geval van nood is de achterwachtregeling afgestemd met de personen die weergegeven staan op de noodnummers sociale kaart<sup>4</sup>

Nummer	Verwijzing	Bijlage
1	Ongevallen en gevaarlijke situatie registratie	11
2	Protocol grensoverschrijdend gedrag	16
3	Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld	2
4	Noodnummers sociale kaart	17

## **Hoofdstuk 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. Op onze locatie doen wij er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van ongeluk(je). Toch is dit helaas niet geheel te voorkomen. Daarnaast kunnen andere calamiteiten voorkomen waarbij EHBO noodzakelijk is.

Momenteel hebben wij voldoende medewerkers met een kinder- EHBO certificaat van het Oranje kruis om te voldoen aan de EHBO regeling. Er zal wel uitbreiding van het aantal medewerkers met dit certificaat plaatsvinden. Dit vindt plaatst in het eerste kwartaal van 2018. Zo kunnen wij nog beter de medewerkers plannen naar de flexibiliteit die wij bieden.

Naam	Datum	Instituut
Ryanne Kolthof	16-12-'17	<b>Schulten</b> Opleidingen & Certificering, Oranje kruis
Fatma Kitapci	16-12-'17	<b>Schulten</b> Opleidingen & Certificering, Oranje kruis
Joyce Wesseldijk	22-07-'17 t/m 22-07-'18	Rode Kruis EHBO aan baby's en kinderen

Alle medewerkers buitenschoolse opvang de Kijkdoos zijn in het bezit van een kinder-EHBO diploma, dit diploma is niet officieel geregistreerd. Ondanks dat zijn deze medewerkers bekwaam in het kunnen handelen in eerste hulp situaties. Voor hen zal de kinder-EHBO van het Oranjekruis opgenomen worden in het opleidingsplan.



## Hoofdstuk 7 Beleidscyclus

### 7.1 Beleidscyclus

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico inventarisatie (vooralsnog de papieren versie van juni 2017). Vanaf de periode januari/februari/maart gaan we tijdens team overleggen bepalen welke medewerkers op welke onderwerpen een QuickScan gaan maken en gedurende welke periode hier aan gewerkt wordt. Zo is het hele team betrokken bij de inventarisatie. Op basis van de uitkomsten van de QuickScan maken we actieplannen en stellen we een jaarplan op. De voortgang van beide plannen staan als vast agenda punt op de teamvergaderingen. Op basis van deze evaluatie kan het beleidsplan gezondheid en veiligheid bijgesteld worden.

### 7.2 Plan van aanpak

Voor Buitenschoolse opvang de Kijkdoos is er per groep een ordner samengesteld met hierin een compleet overzicht hoe gewerkt wordt en welke belangrijke aspecten in acht worden genomen.

Deze ordner omvat;

- ✚ het pedagogisch beleidsplan
- ✚ het pedagogisch werkplan
- ✚ het beleidsplan gezondheid en veiligheid
- ✚ de werkinstructie gezondheid en veiligheid
- ✚ diverse protocollen en procedures
- ✚ de huisregels
- ✚ de registratie van ongevallen en gevaarlijke situaties
- ✚ de risico-inventarisaties voor gezondheid en veiligheid
- ✚ de eventuele actieplannen

Voor de meeste gebeurtenissen bestaat er altijd een kans dat het kan gebeuren of zijn deze moeilijke te voorkomen. Veel van deze gebeurtenissen en daaruit voortvloeiende handelingen zijn daarom ook beschreven in een document te vinden in deze ordner. Door volgens deze afspraken te werken en de diverse gezondheid- en veiligheidsmaatregelen die getroffen zijn, kunnen we de risico's beperkt houden of zelfs uitsluiten.

#### 7.2.1 Welke maatregelen worden er genomen?

Tijdens de veiligheid- en gezondheidsinventarisatie is er één situatie naar voren gekomen waar een actieplan op gezet is:

Beschrijving veiligheidsrisico:	Kind krijgt vinger tussen poortje Kind valt van de trap
Ruimte	Buiten trap bij Uilenbende/Uilenhonk

Te nemen maatregelen	Uit te voeren door	Streefdatum	Gerealiseerd
Huisregels omgang met elkaar en hoe de trap op en af gaan uitleggen en benadrukken	Pedagogisch medewerker	Continue aangeven	check
Het plaatsen van een haakje op het hekje open te houden zodat kinderen deze niet dicht kunnen gooien	Facilitair	Januari 2018	
Het plaatsen van een op kind hoogte trapleuning	Facilitair	Januari 2018	



### 7.2.2 Hoe worden maatregelen geëvalueerd?

Om te bepalen of de eventueel genomen acties en maatregelen er toe geleid hebben dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren wij iedere 6 weken, of indien sneller gewenst is, de genomen maatregelen en/of ondernomen acties tijdens ons teamoverleg. Indien deze maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids-en gezondheidsbeleid hierop aangepast.

Alle documenten in de ordner zijn tevens geplaatst in de google drive waardoor medewerkers ten alle tijden hier bij kunnen om zich in te lezen en voor te bereiden voor de teamvergaderingen.

## Hoofdstuk 8 Communicatie en afstemming intern en extern

### *Medewerkers*

Buitenschoolse opvang de Kijkdoos vindt het belangrijk dat alle medewerkers zich betrokken voelen bij het gezondheid en veiligheid beleid. Wanneer het beleidsplan wordt opgesteld of bijgesteld spelen zij dan ook allen een belangrijke actieve rol hierin. Wanneer een nieuwe medewerker op de locatie komt werken zorgt de teamleider voor een uitgebreide introductie met indien nodig een extra opleiding. Zodanig dat deze persoon in staat is tot het nemen van maatregelen wanneer dit aan de orde is.

Tijdens de vastgestelde team overleggen is het bespreken van thema's uit het beleid een vast agendapunt. Zo kunnen wij zaken bespreekbaar maken met de beleidsmedewerker en kan zij deze direct bijstellen. Medewerkers worden zich hierdoor bewust van de inhoud van het beleidsplan en raken vertrouwd met het feedback geven op elkaar.

### *Ouders/verzorgers*

De oudercommissie krijgt een versie van ons beleid in hun google drive.

Het oudercommissielid wat verantwoordelijk is voor dit onderwerp kan ten alle tijden de teamleider om uitleg vragen, advies geven. Het beleid zal bij de oudercommissie minimaal na vaststelling en bij wijzigingen op de agenda moeten staan.

Via onze website kunnen ouders/verzorgers het beleid lezen. In de oudermap worden een aantal documenten meegegeven aan de ouders/verzorgers.

Via de nieuwsbrieven die voor elke schoolvakantie uit komen, of wanneer dit eerder nodig is, kunnen wij thema's uit dit beleid kenbaar maken aan de ouder/verzorgers en indien daar behoefte voor is ouderbijeenkomsten voor plannen.

## Hoofdstuk 9 Ondersteuning en melding van klachten

Ondanks dat alles goed gaat kan het altijd gebeuren dat ouders/verzorger of medewerkers een klacht hebben over de wijze waarop het beleid wordt uitgevoerd. Wij staan open voor een kritische noot en voor ons nog belangrijker; feedback.

Hieronder beschrijven wij in het kort wat de procedure is bij een klacht.

### Stap 1:

Vanuit de wet hebben wij een interne klachtenregeling opgesteld. U kunt alleen schriftelijke klachten indien bij buitenschoolse opvang de Kijkdoos. Dit staat in de interne klachtenregeling.

### Stap 2:

Is het een klacht die niet samen opgelost kan worden dan is het mogelijk de klacht te melden bij de externe klachtencommissie. In dit geval het Klachtenloket Kinderopvang. Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket ontvangt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en buitenschoolse opvang de Kijkdoos.

### Stap 3:

Is de klacht nog niet opgelost dan kunt u de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie. Hier wordt een beperkte vergoeding voor gevraagd. De interne klachtenprocedure van de Kijkdoos moet dan wel eerst zijn doorlopen.

De interne en externe klachten regelingen zijn te vinden op de website en hangen aan het informatiebord bij de ingang van de locatie.

## Hoofdstuk 10 Verwijzing naar protocollen en werkafspraken

Dit beleidsplan geeft enerzijds ouders/verzorgers inzicht in de werkwijze die wij beogen, zodat zij hun kind in tevredenheid naar de buitenschoolse opvang kunnen laten gaan.

Anderzijds geeft het de medewerkers richting en houvast bij het gezond en veilig handelen in de groep. Voor beide is het een middel om de dagelijkse gang van zaken te toetsen en waar nodig bij te stellen om te komen tot een optimale kwaliteit van de BSO. Natuurlijk moet dit alles leiden tot een plek waar kinderen zich veilig en prettig voelen, zodat zij zich optimaal kunnen ontwikkelen.

De teamleiders dragen er zorg voor dat alle medewerkers, ouders/verzorgers op de hoogte zijn van dit beleid en de bijbehorende documenten. Zodat dit in het gedachtegoed en het handelen van iedereen wordt uitgedragen en wij samen de grote en kleine risico's op het gebied van gezondheid en veiligheid en daaruit eventueel komende ongelukken zo minimaal mogelijk kunnen houden.

Hieronder een opsomming van alle bijlagen bijbehorende bij dit beleidsstuk.

- 1 Protocol Binnen en Buitenmilieu met logboek co2 meting
- 2 Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld
- 3 Huisregels
- 4 Werkinstructies gezondheid en veiligheid
- 5 Protocol Vermissing
- 6 Ophaal protocol
- 7 Veilig slapen protocol
- 8 Hitteprotocol
- 9 Overeenkomst gebruik medicijnverstrekking
- 10 Bekwaamheidsverklaring voor het uitvoeren van medische handelingen
- 11 Ongevallen en gevaarlijke situaties registratie
- 12 Zieke kinderen protocol
- 13 Risico- inventarisatie
- 14 Actieplannen gezondheid
- 15 Actieplannen veiligheid
- 16 Protocol grensoverschrijdend gedrag
- 17 Noodnummers sociale kaart
- 18 Brengen/halen Uitstapjes protocol
- 19 Vervoersprotocol