



Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid stichting Istia KDV en BSO

locatie Zonnekring/Zevensprong Oosterhout

Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
1	Inleiding	3
1.1	Introductie	3
2	Missie, visie en doel	4
3	Grote risico's	5
3.1	Voorbeelden van grote risico's	5
4	Omgang met kleine risico's	12
5	Risico-inventarisatie	14
6	Thema's uitgelicht	15
6.1	Grensoverschrijdend gedrag	15
6.2	Vierogenprincipe	16
6.3	Achterwachtregeling	16
7	EHBO regeling	17
8	Beleidscyclus	19
	van aanpak	19
8.2.1	Welke maatregelen worden genomen?	19
8.2.2	Hoe worden maatregelen geëvalueerd?	20
9	Communicatie en afstemming intern en extern	21
10	Ondersteuning en melding van klachten	22

1

Inleiding

1.1

Introductie

Voor u ligt het algemeen beleidsplan Veiligheid en Gezondheid voor de kinderopvang van Stichting Istia, voor de locaties Maastricht, Heerlen, Sittard, Roermond, Venlo, Helmond, Oosterhout en Roosendaal.

Bij ieder thema staat de algemene visie vermeld en de maatregelen die stichting breed voor bovenstaande locaties gelden. Onder ieder thema staan ook de specifieke locatie gebonden maatregelen van de locatie Oosterhout

Dit is het beleidsplan van locatie: Oosterhout

Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op deze locatie werken. Met als doel de kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Dit beleidsplan is geldig vanaf 1 januari 2018. Om dit beleidsplan tot zijn recht te laten komen worden er aan de hand van diverse thema's gesprekken gevoerd met medewerkers. Centraal staat hierin of de huidige manier van werken leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving. Indien noodzakelijk worden er maatregelen opgesteld voor verbetering.

Naam Yvonne Matti is eindverantwoordelijke voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van de locatie Oosterhout . 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. Naast dat we het bespreken in de vergadering ligt er een schrift waar we een verandering of aanpassing opschrijven. Zo blijf je altijd alert.

Missie en visie

De kinderdagopvang van Istia, locatie Oosterhout staat voor kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit de antroposofie. Vanuit deze visie willen we een belangrijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van kinderen. Het

2

blijven uitdagen van kinderen en het leren omgaan met verschillende soorten situaties vormen daarvan een belangrijk onderdeel. Het vrije spel, de natuur en de jaarfeesten zijn daarbij belangrijke elementen. Het terugkerende dag- en jaarritme van zingen, spelen, rusten, de seizoenen, de dag- en jaarfeesten, geven het kind herkenning en vertrouwen. We kiezen bewust voor zoveel mogelijk biologische voeding en natuurlijke materialen. De kinderen worden ontvangen in mooie en lichte ruimten, vaak gelegen in de Pallas scholen. Wij willen een veilige en gezonde leef- en speelomgeving creëren, die tegemoet komt aan kinderen om zelf ervaringen op te doen, waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang dienen wij vanaf 1 januari 2018 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:

- 1) het bewust zijn 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 de externe betrokkenen.

3

Grote risico's

3.1

Voorbeelden van grote risico's

Fysieke veiligheid

- Vallen van hoogte
- Verstikking
- Vergiftiging
- Verbranding
- Verdrinking

Sociale veiligheid

- Grensoverschrijdend gedrag
- Kindermishandeling
- Vermissing

Gezondheid

Meest voorkomende infecties zijn:

Gastro enteritis (bijvoorbeeld diarree door onhygiënisch werken bij luier verschonen = kruisbesmetting)

Voedselinfectie of voedselvergiftiging

Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)

Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS virus)

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. Er zijn echter nog tal van specifieke voorbeelden en maatregelen die per locatie verschillend zijn en die per locatie ingevuld dienen te worden. Voor de overige risico's waarvoor we maatregelen nemen verwijzen we naar bijlage [1] waarin de complete risico-inventarisatie is opgenomen van de desbetreffende locatie die in juni en juli 2017 is uitgevoerd.

Fysieke veiligheid

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

4

Vallen van grote hoogte (BSO en KDV)

Een kind kan altijd ergens op klimmen en daar vanaf vallen het zij van een tafel of een glijbaan. Soms zijn kinderen zo snel dat je er niet op tijd bij kunt zijn. Kinderen zullen altijd blijven experimenteren met het klimmen op dingen die niet mogen. In veel gevallen weten de kinderen wat wel en niet mag en dat wordt ook altijd benadrukt. We proberen kinderen d.m.v. herhaling te leren waar ze wel en niet op mogen klimmen. Het kan bv voorkomen dat een kind netjes via het trapje de glijbaan op klimt, iets wat hij immers al vaker gedaan heeft. Ondanks dat er een pedagogisch medewerker vlak in de buurt is valt hij er toch af en breekt misschien zijn arm. Dit is uiteraard heel vervelend voor het kind maar dit zijn wel risico's die wij aanvaarden. Leren van je eigen fouten en met vallen en opstaan onder leiding van een deskundigen de buurt kan ook vervelende gevolgen hebben ook al proberen we die zo veel mogelijk te voorkomen zonder het kind te remmen in zijn ontdekkingstocht.

Genomen maatregelen zijn:

- Protocol buiten spelen, hierin staat vermeld wat onze werkwijze hierin is. Deze risico's aanvaard istia tot op zekere hoogte en zijn niet te vermijden. Waar de pm-ers denken extra ondersteuning denken te geven zal dat zo veel mogelijk gebeuren te denken valt dan bv rennen op het blote voeten pad of lopen over de stronkjes. , hier zal dan een pm-er bij gaan staan ter controle en zo nodig hulp. De pm-ers zullen met een scherp oog blijven kijken wat aanvaardbaar is en wat riskant is. Dit is uiteraard afhankelijk van leeftijd en kennis/ervaring van het kind zelf.
- Er zijn groepsregels voor kinderen, deze worden regelmatig benoemd in de groep. kinderen worden gecorrigeerd op punten die een gevaar kunnen vormen. (Denk hierbij bv staan op een bank) Kinderen mogen wel zelfstandig op een bank klimmen om daarop te zitten maar mogen er niet op staan. Natuurlijk wordt dit regelmatig uitgetoet en grijpen de pm-ers in waar dat noodzakelijk is.

Vallen van de aankleedtafel (KDV).

Genomen maatregelen zijn:

- De kinderen mogen niet alleen op de verschoontafel klimmen onder toezicht van een medewerker.
- afspraak met medewerkers: Blijf altijd bij het kind, als het op de verschoontafel ligt.

Specifiek locatie gebonden maatregelen vallen van grote hoogte BSO en KDV Oosterhout :

Kind loopt over houten stronken bij de beider zandbakken, Er ligt zand bij de zandbak. De kinderen lopen samen met een Pm er aan de hand of ze worden begeleidt. Er is sinds kort een blote voeten pad. Dit is in overleg met de oudercommissie gegaan. De randen zijn van steen dus valgevaar. Ze worden zoveel mogelijk afgeschermd met gras en mos maar er kan altijd iets gebeuren. We leren de kinderen voorzichtig te lopen en daar niet te rennen. Wanneer er toch een calamiteit optreedt wordt ehbo toegepast en indien nodig handelen we naar het protocol grote ongelukken. Deze zitten in de aanwezigheidsmap dus altijd terug te vinden voor de leidsters.

Verstikking. (KDV en BSO)

Verstikking van een kind is een groot risico . Het kan zijn dat een kind verstikking heeft door voedsel maar het kan ook zijn dat een kind verstikking heeft door speelgoed of iets anders dat op de vloer ligt. Kinderen die in de orale fase zitten zullen snel dingen in de mond stoppen ook als het niet eetbaar is. Genomen maatregelen zijn: - In het pedagogisch beleid staat vermeld dat we speelgoed aanbieden passend bij de leeftijd. Mochten er baby's op de grond spelen dan wordt voor de grotere kinderen ook geen klein materiaal gebruikt, dit omdat er wel eens dingen op de grond vallen. We wachten hier dan mee tot kinderen in de box of schommel zitten of in bed liggen. De oudere kinderen zullen we dit ook uit leggen. Oudere kinderen moeten met klein speelgoed aan tafel gaan zitten en als ze wel met speelgoed willen spelen dan creëren we een hoekje op de gang waar geen kleine kinderen bij kunnen komen. Er blijft altijd een risico aanwezig dat een kind toch ongezien iets in de mond stopt ook als ze al ouder zijn.

- In het geval, van verstikking door voedsel en of andere materialen zijn de leidsters opgeleid om te handelen mocht een kind niet meer ademen door verstikking.

Genomen maatregelen voor zijn:

KDV

- Afspraak met de medewerkers: Laat giftige stoffen en plastic afval niet rondslingeren.
- Muizen gif wordt alleen geplaatst op plekken waar de kinderen niet bij kunnen.
- Koordjes van raamdecoratie hangen buiten bereik van de kinderen.
- Speelgoed voor kinderen jonger dan 3 jaar mag niet zo klein zijn (bv. kralen en knikkers), dat het kind het in de mond of de neus kan steken.

BSO

Niet proppen van eten

- Gezamenlijk aan tafel eten onder direct toezicht PM
- Grootte van de stukken fruit aanpassen op leeftijd van de kinderen
- Tomaatje en druiven in vieren snijden
- Muizen gif wordt alleen geplaatst op plekken waar de kinderen niet bij kunnen.
- Elektrische apparaten buiten bereik kinderen zetten
- kinderen houden zich aan de keukenregels wat betreft kookapparatuur - Op de locatie is altijd minimaal 1 persoon aanwezig met een EHBO en/of BHV diploma.
- Bij de voeding wordt goed gekeken naar welke leeftijd welke soort voeding krijgt.

Specifiek locatie gebonden maatregelen verstikking KDV Oosterhout ::

Kind blijft met koordje van de capuchon achter de glijbaan hangen:

- Kieren waar kleding kan haken dichtmaken
- V-vormige constructies afdichten
- Afspreken met de ouders geen koorden aan kleding

Vergiftiging

Het geval van vergiftiging is nooit uitgesloten omdat we wel werken volgens regels en protocollen maar we blijven uiteindelijk mensen die ook fouten of vergissingen maken. Daarbij zijn we ook afhankelijk van ouders die ons pand betreden. Een vergiftiging kunnen ze overal oplopen. Als iemand een tas laat slingeren (met bv medicatie of sigaretten) en een kind ziet, dat dan zijn soms de gevolgen niet te overzien.

Genomen maatregelen zijn:

KDV en BSO

- Bij vergiftiging moet direct 112 gebeld worden.
- Alle giftige stoffen worden opgeborgen boven de 1.35m en ook niet binnen handbereik van de grotere kinderen.
- Medewerkers ruimen hun tassen op in afsluitbare kast
- Ouders wordt gevraagd om de tas zoveel mogelijk buiten handbereik van de kinderen neer te zetten en op te letten dat er geen graaiende kinderhanden in kunnen verdwijnen. Alertheid hierop van pedagogisch medewerkers
- Er mag alleen gerookt worden op de buiten rookplek. De kinderen mogen deze ruimte niet betreden.
- Medicijnen worden bewaard buiten handbereik van de kinderen.
- Er is een wijzer 'wat te doen bij vergiftiging' aanwezig. Zie ook de 'Handleiding instructies en protocollen' van Stichting Istia

Specifiek locatie gebonden maatregelen vergiftiging KDV Oosterhout :

Kind drinkt van schoonmaakmiddelen:

Schoonmaakmiddelen worden op de planken in de toiletjes bewaard deze zijn hoog opgehangen..

Kind eet van giftige plant: Er zijn bij ons geen giftige planten.
Uitkijken met aanschaf nieuwe planten en maken natuurtafel.

Kind eet sigaretten of medicijnen uit de tas van de pm-ers:
Er is een afsluitbare lade waar de tassen ingezet kunnen worden.

Verbranding.

KDV en BSO

- We werken volgens het protocol 'Zonnebrand', zie ook de 'Handleiding instructies en protocollen' van Stichting Istia
 - Daarnaast hebben we een hitte protocol
- . Ouders vragen om kinderen in te smeren op zonnige warme dagen wij herhalen dit in de ochtend en middag.
- In de huisregels en personeelsregels staat vermeld dat hete dranken niet meegenomen mogen worden op de groep. In de keuken worden warme dranken hoog weg gezet of in een thermoskan bewaard. In groepsregels staat beschreven dat kinderen niet alleen in de keuken mogen komen, tevens staan alle apparaten op een hoogte dat kinderen er niet bij kunnen komen.
 - Op alle warm water kranen zitten thermostaat kranen waardoor verbranding door warm water geminimaliseerd wordt. Personeel dient elke dag te controleren of deze thermostaat kranen goed ingesteld staan.

Genomen maatregelen zijn: ...

- Er is alleen heet water aanwezig in de keuken.
- In elke ruimte is een rookmelder aanwezig. Deze rookmelders staan in verbinding met de brand meld centrale.
- Er mag geen hete thee gedronken worden met een kind op schoot.
- Thee kopjes met hete thee mogen alleen buiten het bereik van kinderen staan.

Gezien het belang dat binnen de pedagogische opvattingen gehecht wordt aan levend vuur, moeten er strenge richtlijnen op gesteld worden over het gebruik hiervan:

- Uiterste zorg dragen dat (kinder)kleding geen vlam kan vatten
- zorg dragen dat er geen gevaar van omvallen of ander brandgevaar voor de omgeving ontstaat. Wij gebruiken geen kaarsen op de opvang, alleen waxinelichtjes in beschermde houders.
- Alleen onder het eten en onder een verhaal in de kring hebben wij soms lichtjes aan in een beschermde houder. De kinderen mogen als het kaarsje aan is niet opstaan en het kaarsje gaat gelijk na het verhaal en na het eten uit.
 Er mogen beslist geen doekjes of andere vlamvattende materialen, zoals papier in de buurt van een kaarsje liggen!

Specifiek locatie gebonden maatregelen verbranding BSO en KDV Oosterhout:

- Afspraak lucifers altijd en meteen opbergen na gebruik
- Afspraak: niet spelen met vuur
- Waterkoker buiten bereik van kinderen opbergen
- Thee niet in de buurt van de kinderen zetten

- Thee rustig aan tafel drinken en buiten bereik van kinderen neer zetten
- Kinderen verbranden zich aan kookplaat of trekken pan van het fornuis:
- Altijd stekker uit fornuis als er niet gekookt wordt
- Alleen de achterste pannetjes gebruiken (fornuis wordt bijna nooit gebruikt)

Verdrinking.

KDV

In de zomer worden zwembadjes opgezet met een laagje schoon leidingwater er in. Het gevaar van verdrinking is nauwelijks aanwezig maar omdat het grote gevolgen heeft willen we toch benoemen hoe we hiermee om gaan.

Genomen maatregelen zijn:

- Als er zwembadjes of watertafels gebruikt worden, moet hier altijd een medewerker bij aanwezig zijn.
- Emmers met water mogen niet in het bereik van de kinderen staan.

BSO

Tijdens uitstapjes en of wandelingen

Spelen bij water: met kinderen risico's bespreken en geen ren spelletjes in de buurt van het water.

Specifiek locatie gebonden maatregelen verdrinking KDV Oosterhout:

- *We hebben watertafels daarin gaat een klein laagje water waar de kinderen mee kunnen spelen. Altijd onder toezicht van een Pm er. Tijdens de vakantie zijn er ook badjes. Ook daar gaat maar een laagje water in en er is altijd een pmer bij.*

Sociale veiligheid

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

-Grensoverschrijdend gedrag.

Genomen maatregelen zijn: er is een protocol grensoverschrijdend gedrag voor BSO en KDV, medewerkers worden hiervan op de hoogte gebracht.

Zie hiervoor ook hoofdstuk 6.1

Het 4 ogen beleid wordt in hoofdstuk 6.2 verder beschreven. Ook de locatie gebonden maatregelen ten aanzien van het 4 ogen beleid worden hier beschreven.

-Kindermishandeling.

Wij werken binnen stichting Istia met de meldcode Kindermishandeling

Vanaf juli 2013 is het landelijk verplicht om volgens de vijf stappen van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling te handelen. In het kort houdt dit in:

1. Signalen in kaart brengen.
2. Overleggen met een collega en eventueel raadplegen van Advies- en Meldpunt Kindermishandeling of Steunpunt Huiselijk Geweld.
3. Gesprek met ouders en betrokkenen.
4. Wegen van de ernst van de kindermishandeling of het huiselijk geweld.
5. Beslissen over hulp inschakelen of melden bij Advies- en Meldpunt Kindermishandeling of Steunpunt Huiselijk Geweld.

Annie Storm (bestuurslid van Stichting Istia en locatieleider binnen Stichting Pallas) is 'aandachtsfunctionaris'.

Als er sprake is van mishandeling, handelen we zoals onder Stap 1 beschreven. We brengen de signalen in kaart. Stap 2,3,4 en 5 doet de 'aandachtsfunctionaris', dus Annie. We overleggen na signalering altijd eerst met Annie Storm.

Onze werkwijze is gebaseerd op de antroposofie. Tijdens teamvergaderingen wordt er veel aandacht besteed aan verdieping en aan pedagogische vragen. Er wordt tijdens teamvergaderingen altijd gewerkt vanuit de 'Interne scholing vanuit het antroposofisch mensbeeld'. Als er extra zorg en aandacht voor een kindje nodig is, wordt dit tijdens de teamvergaderingen ook naar voren gebracht en met Annie besproken. Hierdoor kunnen signalen die duiden op kindermishandeling, al in een heel vroeg stadium aan het licht komen.

Genomen maatregelen

- Er is een meldcode kindermishandeling met handleiding aanwezig. Hierin bevinden zich ook de mogelijke signalen.
- De meldcode wordt minimaal 1x per jaar met het hele team doorgenomen.

Specifiek locatie gebonden maatregelen kindermishandeling Oosterhout:

Wij werken met de meldcode kindermishandeling. Bespreken open met elkaar maar met respect naar het kind/ouder wat er eventueel waargenomen wordt.

-Vermissing.

Genomen preventieve maatregelen zijn:

- Elke medewerker op de groep weet hoeveel kinderen er op de groep aanwezig moeten zijn.
- Ouders geven aan wie het kind komt ophalen.
- Het kind wordt niet meegegeven aan personen van wie niet 100% zeker is dat dit goed is. Bij twijfelgevallen wordt er contact opgenomen met de ouder(s) voor toestemming.
- Kinderen wordt aangeleerd om te vertellen wat ze gaan doen en waar ze heengaan. - Met de kinderen worden goede afspraken gemaakt over de plekken waar zij niet mogen komen om hun veiligheid te waarborgen.
- Altijd alert zijn op bijvoorbeeld het einde van een ochtend en bijhouden op een kindlijst, welke kinderen opgehaald worden en welke kinderen er nog blijven, zodat zij niet in een onbewaakt ogenblik uit het zicht verdwijnen.

Stappenplan vermissing:

- Meld bij je naaste collega van de groep dat er een kind vermist is. Draag de zorg van de andere kinderen over aan je collega zodat je je kunt richten op het vermiste kind. - Blijf kalm en denk helder na. Wanneer heb je het kind voor het laatst gezien? Wat was het kind aan het doen? Waar zou het mis kunnen zijn gegaan? Bekijk eerst goed alle kamers, gangen, slaapkamers & toiletten etc. Roep ondertussen het kind. Wanneer er tijdens de vermissing buiten werd gespeeld, kijk je goed waar het kind heen kan zijn gegaan. Zoek buiten eerst op de plekken waar het kind gevaar op zou kunnen lopen.
- Vraag aan voorbijgangers of zij het kind hebben gezien.
- Schakel na 10 minuten meerdere collega's in om te helpen zoeken. Alle collega's hebben een mobiel mee en aan. Na 10 minuten is iedereen weer op de vestiging.
- Een andere collega brengt de leidinggevende op de hoogte. Deze neemt contact op met de ouders en de directie.
- Na deze 20 minuten zoeken, bel je de politie.

-Noteer je de naam van de politiefunctionaris die je aan de telefoon gesproken hebt en de naam van de politiefunctionaris die als je contactpersoon aangewezen is. -De politie zal de zoektocht gaan overnemen.

Zie voor vermissing tijdens uitstapjes: 'Handleiding instructies en protocollen'.

Specifiek locatie gebonden maatregelen vermissing Oosterhout:

□

Gezondheid KDV en BSO

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

Gastro enteritis (bijvoorbeeld diarree door onhygiënisch werken bij luier verschonen = kruisbesmetting)

Voedselinfectie of voedselvergiftiging

Infectie via water (legionella)

Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)

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
- Handhygiëne op de juiste momenten en juiste manier
- Persoonlijke hygiëne zoals kleding, nagels en sieraden, handschoenen
- Voedsel en water: Via oppervlakken (speelgoed):
- goede schoonmaak

Specifiek locatie gebonden maatregelen ten aanzien van gezondheid Oosterhout :

Zie de risico inventarisaties van juni en juli 2017 van KDV en BSO Oosterhout.

4

Omgang met kleine risico's

Al jong begrijpen kinderen dat bepaalde dingen wel of niet mogen, maar pas vanaf de leeftijd van gemiddeld twee jaar kun je kinderen echt leren omgaan met diverse kleine risico's, omdat ze dan de context van afspraken in relatie tot het risico leren begrijpen. Vanaf een jaar of twee kun je dus afspraken maken met de kinderen om kleine risico's te voorkomen. Denk ten aanzien van veiligheid bijvoorbeeld aan afspraken die gelden tijdens spelsituaties of activiteiten en hoe om te gaan met bijvoorbeeld speelgoed en gereedschap. Om kinderen mee te laten helpen om risico's te beperken kunnen ook ten aanzien van gezondheid afspraken worden gemaakt. Denk aan het wassen van de handen na toiletbezoek of het houden van een hand voor de mond tijdens niezen of hoesten. Ook kunnen kinderen leren hoe ze met afvalcontainers om dienen te gaan of leren hoe ze zelf hun luier weg kunnen gooien.

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 'gereedschapskist' 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 hun doorzettingsvermogen als ze 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 overbescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen grote risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit 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 aanvaarden wij op onze opvang de risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen en leren ze hier op een juiste manier mee om te

gaan. Om risicovolle speelsituaties veilig te houden moeten kinderen zich daarom tijdens spelsituaties 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.

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

De exacte afspraken die zijn gemaakt met kinderen zijn terug te vinden in de risicoinventarisatie KDV en BSO in bijlage [1]. 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.

5

Risico-inventarisatie

Om in kaart te brengen hoe op de opvang met risico's wordt omgegaan, moet geïnventariseerd worden of de werkinstructies, protocollen en andere afspraken er ook daadwerkelijk toe leiden dat risico's tot het minimum worden beperkt. Vanaf 1 januari 2018 kun je deze inventarisatie zelf doen met behulp van de QuickScan in de nieuwe Risicomonitor. Je doet dit aan de hand van vier thema's. Omdat de nieuwe wet echter al per 1 januari ingaat, en de tijd dus nog beperkt is, kun je het beste gebruik maken van de risico-inventarisatie uitgevoerd met de huidige Risicomonitor. Deze inventarisatie heeft inzichtelijk gemaakt welke maatregelen in die tijd zijn genomen. In dit hoofdstuk kun je verwijzen naar de recentste risico-inventarisatie en het daaruit volgende actieplan. Deze kun je in de bijlage opnemen.

In de periode juni en juli 2017 hebben we de laatste risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid voor KDV en ook BSO Oosterhout uitgevoerd. Aan de hand van deze inventarisatie hebben we de risico's op onze locatie in kaart gebracht. De grote risico's zijn reeds beschreven in hoofdstuk 3. In bijlage [1] zijn de uitkomsten van de risicoinventarisatie terug te vinden, evenals het hieruit volgende actieplan. Vanaf volgend jaar zullen we de risico's op een andere wijze in kaart brengen, waarschijnlijk aan de hand van de QuickScans in de nieuwe Risicomonitor.

6

Thema's uitgelicht

6.1

Grensoverschrijdend gedrag KDV en BSO

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. In het beleid moet daarom worden beschreven hoe het risico op grensoverschrijdend gedrag door zowel aanwezige volwassenen als kinderen zo veel als mogelijk wordt beperkt. Het gaat om het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers, overige aanwezige volwassenen en kinderen. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel seksuele, fysieke als psychische grensoverschrijdingen. Het ziet bijvoorbeeld ook toe op pestgedrag van kinderen onderling.

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

- Tijdens teamoverleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- De Meldcode Huishoudelijke geweld en kindermishandeling wordt nageleefd.
- 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 hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring).
- We werken met een vier-ogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vier-ogenbeleid □ Het vier-ogenbeleid wordt goed nageleefd.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vier-ogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt. Deze afspraken worden op het teamoverleg besproken, zodat medewerkers weten hoe er gehandeld moet worden.
- Er is een meldcode huiselijk geweld en protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
- Medewerkers kennen de meldcode en passen hem toe bij een vermoeden van kindermishandeling.

6.2

Vierogenprincipe KDV

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

Als er in de ochtend of middag in een van de ruimtes van de kinderdagopvang alleen gewerkt wordt door één beroepskracht, worden er geen deuren afgesloten en worden er geen gordijnen dichtgemaakt. De deuren worden indien mogelijk op een haakje gezet. Als er tijdens de voorschoolse opvang alleen gewerkt wordt, is de voordeur van de school of het gebouw waarin de opvang gevestigd is, geopend.

De dagopvang op onze locatie 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:

Ouders kunnen zelf naar binnen en lopen in en uit, om hun kind te brengen. De buiten- en binnen gordijnen worden overal zo veel mogelijk opzij geschoven. De opvangruimte is dan niet afgesloten en collega's kunnen zonder aankondiging vooraf in en uit lopen. Wanneer de opvangruimte wel afgesloten is in verband met b.v. criminaliteit in de omgeving, is er altijd een andere volwassene die met sleutel en zonder aankondiging vooraf, in en uit kan lopen. Pedagogisch medewerkers bevinden zich tijdens pauzes altijd in het gebouw waar de kinderopvang zich bevindt, of in de ruimte van de kinderopvang en lopen op onregelmatige tijden in en uit. Vaak ook trekken ze zich tijdens de pauzes terug in de eigen opvangruimte.

De meeste leerkrachten zijn op schooldagen tot een uur of vijf aanwezig in het schoolgebouw. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt met de conciërge(s), locatieleider, leerkrachten of andere personen, met betrekking tot het vier ogen beleid en de achterwacht.

Specifiek locatie gebonden maatregelen 4 ogen beleid KOV Oosterhout:

Als er in de ochtend in de ruimte van KDV Oosterhout alleen gewerkt wordt door één beroepskracht, wordt er geen deur afgesloten. De buitengordijnen worden overal zo veel mogelijk opzij geschoven. Het gebeurt dat de gordijnen een aantal momenten op de dag gesloten zijn, dan is dat voor een pedagogische maatregel. Tijdens verhalen en tijdens de maaltijd zijn ze dicht dat geeft meer rust voor de kinderen. Wel zijn dan de gordijnen naar de gang/of de deur naar de gang open. Er kan ieder moment een collega binnenlopen en dat gebeurt ook regelmatig.

Tijdens studiedagen werken we met 2 Pm ers zoals gebruikelijk.

Tijdens vakanties is zijn wij 3 weken geopend. De dagen die we open zijn werken we volgens het LKR en indien nodig tussen de middag met 2 Pm ers. Wanneer een leidster alleen staat gaat de achterwacht regeling in. (zie hoofdstuk achterwacht)

6.3

Achterwachtregeling BSO en KDV

Een kindercentrum dat per dag tenminste tien uur achter elkaar opvang biedt, mag maximaal gedurende drie uur (één uur na opening, één uur tussen de middag en één uur voor sluiting) minder (maar minimaal de helft) van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers inzetten. Als er maar één medewerker aanwezig kan zijn en geen andere volwassene op de locatie is, moet de achterwachtregeling worden toegepast. In de wet wordt de achterwachtregeling als volgt beschreven: Bij de opvang door maar één medewerker moet een achterwachtregeling worden getroffen waarin een achterwacht beschikbaar is die bij calamiteiten binnen vijftien minuten bij het opvangadres aanwezig is. Deze persoon is tijdens opvangtijden altijd telefonisch bereikbaar. 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 opvanglocatie. De (actieve) achterwacht is telefonisch bereikbaar tijdens de opvangtijden. Deze regeling bevat in het IKK geen nieuwe of andere eisen, maar moet wel onderdeel vormen van het beleidsplan.

Ondersteuning indien er slechts één pedagogisch medewerker in het kindercentrum aanwezig is. Het kan gebeuren dat er slechts één pedagogisch medewerker of groepsleidster op de locatie aanwezig is. Dan is ter ondersteuning tenminste één andere volwassene in de school of in het gebouw aanwezig.

Specifiek locatie gebonden maatregelen achterwacht BSO en KDV Oosterhout :

Ondersteuning indien er slechts één pedagogisch medewerker in het kindercentrum aanwezig is. Er is dan ter ondersteuning tenminste één andere volwassene in de school of in het gebouw aanwezig.

Tijdens de tijd van de BSO Oosterhout is er tot 17.00 uur altijd iemand van de leerkrachten aanwezig als achterwacht daarna is automatisch de desbetreffende achterwacht in beeld. Dat geldt zowel op de maandag als de vrijdag. Achterwacht is dan Yvonne Matti.

Op dinsdag en donderdag werken we met meerdere Pm ers.

De volgende personen zijn bereikbaar als achterwacht voor de **BSO**
Jos Sneijers
Yvonne Matti

We werken in de ochtend altijd met 2 Pmers. Daarnaast zijn er iedere ochtend leerkrachten op school werkzaam en de conciërge is ook aanwezig.

Tijdens de Vakantie kan het gebeuren dat de PM er alleen staat. De 3 uren regeling gaat dan van kracht .Dat kan in de eerste uren in de ochtend en de laatste 3 uur in de middag zijn. Alle gordijnen zijn in die tijd geopend en de achterwacht kan op een niet bekend tijdstip langs komen. Op woensdagen en in de laatste week is de

Schoonmaker in het gebouw. Zo ook leerkrachten .De deur van de BSO ruimte is altijd geopend, zodat iedereen binnen kan lopen.

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.

Er kunnen zich altijd calamiteiten voordoen, waardoor EHBO noodzakelijk is. Daarom hebben we altijd een BHV-er op de locatie gedurende de openingstijden van de opvang.

Daarnaast moeten we ten alle tijden één medewerker op de locatie hebben met een geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO om adequaat te kunnen handelen bij incidenten. Tot nu toe hebben al onze medewerkers jaarlijks een cursus kinder-EHBO gevolgd en is de basiskennis bij alle medewerkers aanwezig. Jaarlijks krijgen alle medewerkers van stichting Istia de mogelijkheid om dit certificaat te behalen.

Op onze locatie in Oosterhout hebben de volgende medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor Kinder E.H.B.O

Yvonne Matti
Simone Radstake
Rosa Visser
Ingrid de Wolff
Natasja v Lier

7

Beleidscyclus

7.1

Beleidscyclus

Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

1. Een eerste fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risicoinventarisatie te kunnen uitvoeren. Voor de nieuwe Risicomonitor betekent dit dat eerst de thema's moeten worden vastgesteld die hierin opgenomen worden (met de daarbij behorende onderwerpen). Wellicht zijn er bepaalde onderwerpen die eerst nog verkend moeten worden? En wie is de verantwoordelijke voor de uitvoering van de Quick Scans?
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.
4. En een laatste vierde fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

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

Beschrijf in dit hoofdstuk hoe jullie beleidscyclus eruit ziet met als doel altijd over een actueel beleidsplan voor Veiligheid en Gezondheid te beschikken. Hoe pakken jullie de risico-inventarisatie aan? Hoeveel tijd trekken jullie hiervoor uit? En, hoe worden de medewerkers betrokken in de beleidscyclus?

Locatie Oosterhout Onze komende beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg bepalen we welke medewerkers op welke onderwerpen een QuickScan gaan uitvoeren en gedurende welke periode hieraan wordt gewerkt. Zo is het hele team betrokken bij de inventarisatie. Op basis van de uitkomsten van de risico-inventarisatie maken we een actieplan en een jaarplan op. De voortgang van beide plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens teamoverleggen. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.

7.2

Plan van aanpak

7.2.1

Welke maatregelen worden genomen?

Welke maatregelen worden genomen om het beleidsplan weer aan te laten sluiten bij de actuele situatie op de opvang. Verwijs voor het volledige plan van aanpak naar een bijlage.

De risico-inventarisaties hebben inzicht gegeven in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie zijn er een aantal actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van de opvang te verbeteren. De belangrijkste actiepunten zijn:

- [ACTIE / MAATREGEL]: door:

Bianca Kempff-Metze manager en stafmedewerker Istia:
draagt zorg voor QuickScan via Risicomonitor

- [ACTIE/ MAATREGEL] door team locatie Oosterhout

Tijdens eerstvolgende teamoverleg de risico veiligheid en gezondheid bespreken.
1keer per 8 weken herhalen tijdens teamoverleg.

Nieuwe maatregelen samen op papier zetten en als bijlage in de risico inventarisatie klapper doen

7.2.2

Hoe worden maatregelen geëvalueerd?

Welke actiepunten zijn behaald en op welke, manier zijn we er mee bezig geweest.

Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad wordt het beleidsplan veiligheid en gezondheid aangepast de aangepaste of nieuwe maatregel wordt hierin verwerkt.

Elke teamvergadering 1x in de 8 weken zal er structureel aandacht besteedt worden aan veiligheid en gezondheid. Soms zullen er acties geëvalueerd worden en een ander keer zullen er nieuwe actie bij komen. Op deze manier proberen we het beleid zo actueel mogelijk en inzichtelijk te houden voor iedereen. 1X per kwartaal zullen we het actieformulier evalueren en zo nodig aanpassen.

Een verslag van deze evaluatie zal in dit beleid worden opgenomen en gedeeld en besproken worden met de oudercommissie. Tevens wordt bekeken hoe we dit communiceren naar de rest van de ouders.

8

Communicatie en afstemming intern en extern

Intern en extern betrokkenen (pedagogisch medewerkers, pedagogisch medewerkers in opleiding, stagiairs, vrijwilligers en ouders)

Hoe zorgen jullie op locatie in Oosterhout ervoor dat medewerkers (pedagogisch medewerkers, eventueel pedagogisch medewerkers in opleiding, stagiairs, vrijwilligers) zich bewust zijn van de veiligheids- en gezondheidsrisico's en met deze risico's kunnen omgaan? En hoe zorgen jullie dat ouders en andere extern betrokkenen weten hoe jullie op de locatie werken aan veiligheid en gezondheid en welk beleidsplan hiervoor is opgesteld? Beantwoord om dat helder te kunnen beschrijven, in grote lijnen de volgende vragen:

- Wat doen jullie structureel aan communicatie over veiligheids- en gezondheidsrisico's richting medewerkers?

Dit wordt tijdens teamvergaderingen structureel 1 X in de 8 weken besproken.

- Wat doen jullie structureel aan communicatie over veiligheids- en gezondheidsrisico's richting ouders en andere extern betrokkenen?

- Hoe zorg je ervoor dat medewerkers de speerpunten van het veiligheids- en gezondheidsbeleid en de aanpak ervan kennen?
- Hoe zorg je ervoor dat nieuwe medewerkers goed betrokken worden?
- Hoe zorg je ervoor dat medewerkers voorbeeld gedrag vertonen?
- Wat is de behoefte van medewerkers die al langer in dienst zijn?

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. Wanneer een nieuwe medewerker op de locatie komt werken zorgen we voor een uitgebreide introductie in het veiligheids- en gezondheidsbeleid, met indien nodig eventuele extra opleiding en instructies. Zodanig dat deze persoon in staat is tot het nemen van maatregelen wanneer dit aan de orde is.

Tijdens team overleggen is het bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een vast agendapunt. Zo wordt het mogelijk zaken bespreekbaar te maken en direct bij te stellen. Medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar.

Tijdens het intake gesprek berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Zo zijn ouders direct op de hoogte van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Daarnaast worden ouders via de groepsapp en via de oudercommissie op de hoogte gehouden van lopende activiteiten. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo mogelijk ter plekke beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze tevens in de groepsapp opgenomen.

9

Ondersteuning en melding van klachten

Het is soms niet te vermijden dat er af en toe iets is wat een ouder niet bevalt aan de opvang van zijn of haar kind. Een ouder kan bijvoorbeeld vinden dat een pedagogisch medewerker niet genoeg aandacht heeft voor het kind, of dat de medewerker ten aanzien van een bepaald aspect in haar werkwijze niet goed functioneert. Over de dagelijkse gang van zaken kunnen de pedagogisch medewerker of de coördinator altijd aangesproken worden. Toch kan het voor ouders soms lastig zijn om zorgen of kritiek rechtstreeks te bespreken. Wij willen iedereen de mogelijkheid bieden om hun klacht of uiting van ongenoegen ergens neer te leggen. We kunnen hier alleen maar van leren. Pas als we weten dat ouders iets vervelend vinden of ergens moeite mee hebben kunnen we er iets aan doen en kan de situatie verbeterd worden.

Indien er beleidsmatige aangelegenheden of klachten zijn kan contact opgenomen worden met bestuurslid Annie Storm van Stichting Istia: 06 – 38827113
annie@stichting-istia.nl

Bij klachten en/of vragen over facturering en andere financiële aangelegenheden kunnen ouders terecht bij Constant Boogert secretaris en financieel adviseur:
info@stichting-istia.nl

Leid dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht schriftelijk ingediend worden.

Behandeling klacht en externe klachtenregeling

Als ouders er niet samen met ons uitkomen, kan een geschil vanaf 1 januari 2016 voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Voor meer informatie, ga naar www.klachtenloket-kinderopvang.nl Onze

klachtenregeling staat ook uitgebreid beschreven in het pedagogisch beleidsplan, dat in de ouderklapper zit en op de site van Istia staat: www.stichting-istia.nl