

Algemeen Beleidsplan Veiligheid en gezondheid
2018



Inhoudsopgave

1	: Inleiding
2.	: Missie en visie
2.1	: Organisatie
3	: Grote risico's
4	: Omgang met kleine risico's
5	: Risico inventarisatie Veiligheid en Gezondheid
6	: Thema's uitgelicht
6.1	: Grensoverschrijdend gedrag
6.2	: Vier-ogen principe
6.3	: Open werken
6.4	: Achterwachtingregeling
7	: EHBO en BHV
8	: Beleidscyclus: van doelen naar maatregelen en acties
8.1	: Plan van aanpak
8.2	: Hoe worden maatregelen geëvalueerd?
9	: Communicatie en afstemming intern en extern
9.1	: Ondersteuning en melding van klachten

1 Inleiding

Voor u ligt het veiligheid- en gezondheidsbeleid van kindercentrum Ikky. Veiligheid en gezondheid van kinderen vraagt om een continu proces van blijven kijken naar de risico's die er bestaan als je grote groepen kinderen opvangt. Naast bijvoorbeeld een veilig pand, schone groepsruimtes of het hygiënisch voorbereiden van voedsel, zullen wij samen ook moeten kijken naar hoe wij grote risico's kleiner maken, maar kinderen wel weer de gelegenheid bieden om te oefenen met kleine risico's.

Bij Ikky willen wij kinderen het allerbeste bieden. Hoe we dat in de praktijk doen, staat beschreven in dit beleid. Door middel van dit plan geven wij inzicht in de werkwijze binnen ons kindercentrum en hoe wij er binnen Ikky zorg voor dragen dat kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving geboden wordt, waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's.

Bij Ikky wordt uw kind opgevangen door deskundige pedagogisch medewerkers die getraind zijn om op professionele wijze vorm aan de opvang van alle kinderen binnen ons kindercentrum te verzorgen en hiermee een veilige en gezonde speel- en leefomgeving voor ieder kind te creëren.

Het veiligheid en gezondheidsbeleid leggen de werkwijze van het kindercentrum vast. Het veiligheid en gezondheidsbeleid geeft de kaders van Ikky aan waar binnen de pedagogisch medewerkers werken. en beschrijft hoe het beleid in de dagelijkse praktijk er uit ziet. Het laat zien: dit zijn wij, zo werken wij en zo vullen wij het kader in. Op deze manier is het herkenbaar en zichtbaar voor ouders.

Dit beleidsplan is geldig vanaf 1 januari 2018. Om tot dit beleidsplan te komen zijn diverse gesprekken gevoerd met pedagogisch medewerkers. Centraal stond hierin of de huidige manier van werken leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving. Indien noodzakelijk zijn er maatregelen opgesteld voor verbetering. Onze pedagogisch medewerkers hebben samengewerkt om een modern, inspirerend en vooral eigen document te maken: uniek, op maat gemaakt door Ikky en voor Ikky..

Rhea van der Bent 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. 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 moet worden aangescherpt.

In dit beleid spreken we van pedagogisch medewerkers, daar bedoelen wij zowel de vrouwelijke als mannelijke medewerkers mee. Ook gebruiken wij voor het gemak bij het kind de termen "hij" en "zijn" maar daar bedoelen we ook "zij" of "haar" mee.

2 Missie en visie

De basis van het beleid zijn de (pedagogische) visie en algemene missie van Ikky. Samengevat in onze mission statement: Een (h)eerlijke start voor ieder kind! Ikky heeft respect voor het individu en aandacht voor persoonlijke groei. Kinderen krijgen de ruimte om zich in hun eigen tempo en op hun eigen manier te ontwikkelen in een gezonde, veilige en uitdagende omgeving.

Ikky staat voor kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit passie en vanuit waar we een belangrijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van kinderen. Het blijven uitdagen van kinderen en het leren omgaan met verschillende soorten situaties vormen daarvan een belangrijk onderdeel. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving vormt de basis van dit alles.

Hoe jonger de kinderen, hoe kwetsbaarder ze zijn voor ongelukken en ziektes. Doordat er meerdere kinderen worden samengebracht die samen intensief gebruik maken van de verschillende ruimtes, vraagt dit om extra en professionele aandacht voor veiligheid en hygiëne. Veiligheid, gezondheid en hygiëne hebben bij Ikky continue de aandacht. Ruimtes, materiaal, speelgoed, werkwijze, regels en voeding zijn afgestemd op de specifieke kenmerken van de groep en de kinderen die hier deel van uitmaken.

Wij vangen kinderen op in een veilige en gezonde kinderopvang. Dit doen we door:

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

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang hebben wij een beleid gecreëerd ten aanzien van Veiligheid en Gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten binnen het beleid zijn:

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

Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

2.1 Organisatie

Binnen onze kindercentra gevestigd op de locaties aan de Goudsbloemweg 4, Goudsbloemweg 6, Verfmolenstraat 2 en de Binnenkruierstraat 5 te Almere buiten vangen wij op de volgende dagen en tijden kinderen op:

KDV/PSZ/BSO Goudsbloemweg 4 (hoofdvestiging):

- KDV van maandag tot vrijdag van 07:00 tot 18:30 maximaal 50 kinderen van 0 tot 4 jaar.
- PSZ op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tijdens alle schoolweken van 08:30 tot 12:30 uur maximaal 16 kinderen van 2 tot 4 jaar.
- BSO van maandag tot vrijdag van 07:00 tot 18:30 maximaal 51 kinderen van 4 tot 12 jaar

BSO Goudsbloemweg 6:

- BSO van maandag tot vrijdag van 14:00 tot 18:30 maximaal 20 kinderen van 4 tot 12 jaar

PSZ Binnenkruierstraat (gevestigd in basisschool Het Kompas):

- op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tijdens alle schoolweken van 08:30 tot 11:30 uur maximaal 16 kinderen van 2 tot 4 jaar.

BSO Verfmolenstraat:

- Van maandag tot vrijdag van 07:00 tot 18:30 maximaal 30 kinderen van 4 tot 12 jaar.

3 Grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste 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 maximaal 5 belangrijke risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken. Voor de overige risico's verwijzen we naar de bijlages waarin de complete risico-inventarisaties per vestiging zijn opgenomen.

Fysieke veiligheid

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

- Vallen van hoogte.
- Verstikking.
- Vergiftiging.
- Buiten spelen

Sociale veiligheid

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

- Grensoverschrijdend gedrag.
- Kindermishandeling.
- Vermissing.

Gezondheid

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

- Ziektekiemen
- Buitenmilieu
- Binnenmilieu
- Persoonlijke hygiëne
- Voedsel hygiëne

4 Omgang met kleine risico's

Leren omgaan met risico's is erg belangrijk voor kinderen. Internationaal wetenschappelijk onderzoek toont aan dat leren omgaan met risico's goed is voor de ontwikkeling van kinderen. Door het ervaren van risicovolle situaties, bijvoorbeeld tijdens het spelen, ontwikkelen kinderen risicocompetenties: ze leren risico's inschatten en ontwikkelen cognitieve vaardigheden om de juiste afwegingen te maken wanneer een risicovolle situatie zich opnieuw voordoet. Het nemen van risico's is een onderdeel van de '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.

Onze missie is onze kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van een bijvoorbeeld niet schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen. Maar met over-bescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen onaanvaardbare risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

- Het heeft een positieve invloed op fysieke gezondheid
- 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. Door goede afspraken te maken met de kinderen kunnen deze gemiddeld vanaf hun tweede levensjaar leren omgaan met diverse kleine risico's. 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 luiers weg mogen gooien.

De exacte afspraken die zijn gemaakt met kinderen zijn terug te vinden in verschillende bij protocollen horende "kinderregels". In de risico-inventarisatie wordt hier ook naar verwezen. 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 inventarisaties Veiligheid en Gezondheid

Wij werken met een algemeen beleidsplan Veiligheid en Gezondheid voor al onze vestigingen, per vestiging is wordt er echter een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Aan de hand van deze inventarisatie brengen wij per vestiging de risico's op de specifieke locatie in kaart.

De grote (algemene) risico's zijn reeds beschreven in hoofdstuk 3. De risico-inventarisatie, bijbehorende verslagen en de hieruit volgende actieplannen, zijn in het kwaliteitshandboek op de hoofdlocatie en op de locaties zelf terug te vinden.

6 Thema's uitgelicht

Bij ikky gaan wij in 2018 werken met verschillende aandachtsfunctionarissen. Dit zijn onze eigen pedagogisch medewerkers die een extra taakaccent krijgen. Op deze manier proberen wij ervoor te zorgen dat ook onze collega's elkaar onderling "scherp" houden en er een open aanspreekcultuur blijft bestaan. Maar wat doen zij dan precies? De aandachtsfunctionaris Hygiëne zal bijvoorbeeld, naast het opgeven van "extra" schoonmaaktaken die niet dagelijks hoeven te gebeuren, bijvoorbeeld daarnaast op de groepen regelmatig bekijken of alles wel goed bijgehouden wordt, of er hygiënisch wordt gewerkt of dat alle voedingsmiddelen wel voorzien worden van een sticker, met daarop de openingsdatum. Zij is ook het aanspreekpunt voor advies van en naar andere collega's toe. Wij hebben/willen de volgende aandachtsfunctionarissen:

- 2 aandachtsfunctionarissen Veiligheid en Gezondheid
- 2 aandachtsfunctionarissen Grensoverschrijdend gedrag
- 2 aandachtsfunctionarissen Hygiëne
- 4 aandachtsfunctionarissen Meldcode
- 1 aandachtsfunctionarissen preventie (preventie medewerkers)

6.1 Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel seksuele, fysieke als psychische grensoverschrijdingen. Het ziet bijvoorbeeld ook toe op pestgedrag van kinderen onderling. Op onze locatie heeft dit thema dan ook onze bijzondere aandacht. We hebben de volgende maatregelen genomen om het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers, en overige aanwezige volwassenen en kinderen met elkaar te voorkomen en wat te doen als we merken dat het toch gebeurt:

- Tijdens team overleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- 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-ogenprincipe.
- Medewerkers kennen het vier-ogenprincipe.
- Het vier-ogenprincipe wordt goed nageleefd.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vier-ogenprincipe niet goed wordt nageleefd.
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandeld of pest op de opvang.
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandeld of pest op de opvang.
- Er is een protocol ongewenst gedrag.
- Er is een protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed (meldcode).
- Medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
- Tijdens een van onze studiedagen wordt jaarlijks een dagdeel besteed aan de training werken met de meldcode.

6.2 Vier-ogenprincipe

Op de dagopvang is het wettelijk verplicht het vier-ogenprincipe 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.

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. Ingevolge het rapport Gunning hanteren wij het vier-ogenprincipe. Hoe dit er in de dagelijkse gang van zaken per locatie uit ziet, staat beschreven in de werkplannen van de betreffende locatie.

6.3 Open werken

We werken en denken kindercentrumgericht in plaats van groepsgericht – een kindercentrum is meer dan een verzameling aparte groepen. We vinden het belangrijk dat kinderen die daar behoefte aan hebben, op onderzoek kunnen in het kindercentrum. Dit verschilt heel erg per kind, maar ook per leeftijdsgroep. Zo bieden we voor de allerkleinste baby veiligheid en continuïteit, terwijl we voor de dreumes vaak meer ruimte willen bieden, de grote peuter, die al veel zelf kan, mag en kan bij Ikky de stamgroep verlaten.

We werken bij Ikky “open”, dat wil zeggen dat we ruimten met elkaar verbinden en de mogelijkheden van het gebouw optimaal benutten. Zo vergroten we bijvoorbeeld de speelruimte door een gang of hal bij de groepsruimte te betrekken.

6.4 Achterwachting

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 in een uitzonderlijke situatie er maar één medewerker aanwezig kan zijn en geen andere volwassene op de locatie is, moet de achterwachting worden toegepast.

In de wet wordt de achterwachting als volgt beschreven: Bij de opvang van meer dan drie aanwezige kinderen door maar één medewerker moet een achterwachting 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 achterwachting 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.

De volgende personen zijn bereikbaar als achterwacht:

- Rhea van der Bent
- José Klomp

7 EHBO en BHV

Op onze locatie doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Toch is dit helaas niet geheel te voorkomen. Daarnaast kunnen zich andere calamiteiten voordoen, waardoor EHBO of BHV noodzakelijk is.

Op onze locaties hebben verschillende medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO, een overzicht hiervan is te vinden in de EHBO en BHV map op kantoor.

8 Beleidscyclus: van doelen naar maatregelen en acties

Onze 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.

8.1 Plan van aanpak

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:

- Alle bestaande protocollen en werkvoorschriften bekijken en actualiseren waar nodig, nieuwe schrijven waar nodig
- Groepsoverleg formuleren uitbreiden met een kopje veiligheid en gezondheid
- We nemen een half jaar tot een jaar de tijd om onze medewerkers te coachen in de omslag qua denken: van volledig geen risico's mogen lopen, tot kleine risico's beschrijven en mee leren omgaan
- Waar nodig extra opleiden voor de extra taak als aandachtsfunctionaris

Voor een totaal overzicht van te nemen maatregelen wordt verwezen naar het veiligheids- en gezondheidsverslag.

8.2 Hoe worden maatregelen geëvalueerd?

Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe leiden dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren we elke 4 tot 6 weken de genomen maatregelen en/of ondernomen acties tijdens ons groepsoverleg. Indien een maatregel of actie geen positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast. De maatregelen die een positief effect hebben op het verbeteren van het veiligheids- en gezondheidsbeleid beschrijven we in het plan van aanpak.

Voor een totaal overzicht van te nemen maatregelen wordt verwezen naar het veiligheids- en gezondheidsverslag.

9 Communicatie en afstemming intern en extern

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 de groepsoverleggen 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.

Via de maandelijkse nieuwsbrief en via de oudercommissie berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo mogelijk ter plekke beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze tevens in de nieuwsbrief opgenomen.

9.1 Ondersteuning en melding van 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, en 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 het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang. Meer informatie hierover kan de ouder vinden in onze klachtenregeling op www.ikky.nl.