

1 januari 2018

Kinderdagverblijf ’t strijpje b.v.

STRIJPLAAN 371, 2285 GM RIJSWIJK

Beleidsplan veiligheid en gezondheid

Inhoudsopgave

[Inleiding 2](#_Toc504573706)

[1. Missie, visie en doel 3](#_Toc504573707)

[2. Grote risico’s 3](#_Toc504573708)

[2.1. Fysieke veiligheid 3](#_Toc504573709)

[2.1.1. Vallen van hoogte 3](#_Toc504573710)

[2.1.2. Verstikking 4](#_Toc504573711)

[2.1.3. Vergiftiging 4](#_Toc504573712)

[2.1.4. Verbranding 5](#_Toc504573713)

[2.1.5. Verdrinking 5](#_Toc504573714)

[2.2. Sociale veiligheid 6](#_Toc504573715)

[2.2.1. Grensoverschrijdend gedrag 6](#_Toc504573716)

[2.2.2. Kindermishandeling 7](#_Toc504573717)

[2.2.3. Vermissing 7](#_Toc504573718)

[2.3. Gezondheid 7](#_Toc504573719)

[3. Omgang met kleine risico’s 11](#_Toc504573720)

[4. Risico-inventarisatie 12](#_Toc504573721)

[5. Thema’s uitgelicht 12](#_Toc504573722)

[5.1. Vierogenprincipe 12](#_Toc504573723)

[5.2. Achterwachtregeling 13](#_Toc504573724)

[6. EHBO-regeling 13](#_Toc504573725)

[7. Beleidscyclus 14](#_Toc504573726)

[7.1. Beleidscyclus 14](#_Toc504573727)

[7.2. Plan van aanpak 14](#_Toc504573728)

[7.2.1. Welke maatregelen worden genomen? 14](#_Toc504573729)

[7.2.2. Hoe worden maatregelen geëvalueerd? 14](#_Toc504573730)

[8. Communicatie en afstemming intern en extern 14](#_Toc504573731)

[9. Ondersteuning en melding van klachten 15](#_Toc504573732)

[Klachtenprocedure Kinderdagverblijf ’t Strijpje bv. 15](#_Toc504573733)

# Inleiding

Per 1 januari 2018 gelden er een aantal veranderingen in de Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang en zijn er nieuwe eisen die gaan gelden voor in de kinderopvang. Eén van die veranderingen is op het gebied van het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Kinderdagverblijven zijn niet meer verplicht om jaarlijks een risico-inventarisatie uit te voeren, maar moeten in plaats daarvan een nieuw veiligheidsbeleid samenstellen die actueel gehouden moet worden.

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van kinderdagverblijf ’t Strijpje. In dit beleidsplan wordt duidelijk beschreven hoe wij op het kinderdagverblijf werken om ons 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 de kinderen leren omgaan met kleine risico’s.

Dit beleidsplan is geldig vanaf 1 januari 2018 en zal worden bijgesteld indien er een aanleiding voor is om dit beleidsplan aan te passen. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van wijzingen in de ruimtes van het kinderdagverblijf dat van invloed is op de veiligheid. Ook zal het beleidsplan aangepast worden, als blijkt dat de genomen maatregelen niet effectief en adequaat zijn of als er onvoldoende bekend en/of uitgevoerd wordt.

Om tot dit beleidsplan te komen, is er gekeken naar de oude risico-inventarisaties van de afgelopen jaren en zijn de protocollen van het kinderdagverblijf bekeken. Daarnaast is er gekeken naar de verschillende thema’s die in dit beleidsplan zijn genoemd en wat de medewerkers hiervan belangrijk vinden.

De directeur van kinderdagverblijf ’t Strijpje is eindverantwoordelijk voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Dit beleidsplan zal pas goed tot zijn recht komen in de praktijk als alle medewerkers van het kinderdagverblijf zich betrokken voelen bij dit beleid en het beleid uitdragen. Het is belangrijk dat de medewerkers ervoor zorgen dat er sprake is van een continu proces in het vormen van het beleid. Het beleid implementeren, evalueren en actualiseren. Om dit te kunnen doen wordt er in het eerste kwartaal van 2018 een QuickScan gedaan met behulp van de Risicomonitor. Mochten daar actiepunten uit komen, worden deze in het tweede kwartaal van 2018 in een teamoverleg besproken en in het derde kwartaal geëvalueerd. In het vierde kwartaal worden er indien nodig aanpassingen gedaan in het beleidsplan. Aangezien er in 2018 brand is geweest bij de Risicomonitor zijn onze gegevens verdwenen. We zullen dit jaar opnieuw de QuickScan uitvoeren en de daaruit voort komende actiepunten gaan uitvoeren. Dit gebeurt op dezelfde manier als in 2018.

# Missie, visie en doel

Kinderdagverblijf ’t Strijpje streeft ernaar om bij al haar opvangactiviteiten verantwoorde kinderopvang te bieden, waarbij het welzijn van het kind centraal staat. Dit doen we door: kinderen af te schermen van grote risico’s, kinderen te leren omgaan met kleinere risico’s en kinderen te stimuleren in de ontplooiing van een kind tot een zelfstandig, creatief en kritisch persoon en het aanleren van sociale vaardigheden. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving die wij bieden, vormt hiervoor de basis.

Daarnaast is kinderdagverblijf ’t Strijpje een groen kinderdagverblijf. Het kinderdagverblijf vindt het belangrijk dat kinderen in het kinderdagverblijf ook een stukje meekrijgen van hoe je met respect zou moeten omgaan met dieren en de natuur. Daarom worden er op het kinderdagverblijf vaak activiteiten gedaan die met de natuur te maken hebben, zowel binnen als buiten. Ook hebben de kinderen een eigen plantje dat ze mogen verzorgen en gaan ze regelmatig kijken bij de dieren.

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang hebben wij het doel een Veiligheids- en gezondheidsbeleid te creëren waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten bij het samenstellen van dit beleidsplan waren:

1. Het bewustzijn mogelijke risico’s.

2. Het voeren van een goed beleid op grote risico’s

3. Het uitdagen en stimuleren van kinderen in hun ontwikkeling.

# Grote risico’s

In dit hoofdstuk worden de grote risico’s beschreven ten aanzien van veiligheid en gezondheid. De risico’s die in dit beleidsplan genoemd worden zijn de belangrijkste grote risico’s die op het kinderdagverblijf kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. Daarnaast wordt er beschreven wat er wordt gedaan om de kans op deze risico’s te verkleinen of te voorkomen. De risico’s worden onderverdeeld in fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid.

Voor de overige risico’s en/of meer informatie over de benoemde onderwerpen, kunt u de protocollen van het kinderdagverblijf lezen.

## Fysieke veiligheid

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

* + 1. Vallen van hoogte

In de verschillende ruimtes van het kinderdagverblijf wordt er rekening gehouden met het voorkomen dat de kinderen kunnen vallen van een hoogte, zoals de slaapruimte, verschoonruimte en de groepsruimtes.

Slaapruimte

Wij hebben in de groepen goedgekeurde stapelbedjes voor de kinderen. Er zijn twee afzonderlijke slaapruimtes met meerdere slaapplekken voor de kinderen van 0 – 1,5 jaar. Er is ook een evacuatie bed aanwezig. De bevestigingspunten voor de bedbodems, de spijlen en de dakjes worden regelmatig gecontroleerd, zodat de kinderen die in het bovenste bedje niet naar beneden kunnen vallen. Daarnaast wordt het hek altijd eerst goed gesloten, voordat de pedagogisch medewerker de ruimte verlaat. De 3 slaapruimtes hebben brandvertragende muren en deuren.

Verschoonruimte

De verschoonruimtes zijn voorzien van verstelbare commodes. Bij de commode in de peutergroep is een trap aanwezig. Kinderen mogen gebruik maken van deze trap in bijzijn van een medewerker. Na gebruik wordt de trap weer onder de commode geschoven, zodat de kinderen er niet ongezien op kunnen klimmen. Tijdens het verschonen op de commode is er altijd een medewerker bij het kind aanwezig. De benodigdheden die nodig zijn om het kind te verschonen staan allemaal op of in de commode. Mocht er iets ontbreken tijdens het verschonen dan moet de medewerker hulp van een collega vragen. Voor het verstellen van de commode wordt er altijd eerst goed gekeken of er geen kind in de buurt is die vast kan komen te zitten.

Groepsruimten

Er mogen geen opstapjes in de buurt van een raam staan. Dit om te voorkomen dat kinderen uit het raam klimmen. In de box in de babygroep mogen geen voorwerpen staan die als opstapje fungeren. Kinderen boven de twee en een half jaar mogen niet meer in de box. Kinderen mogen niet zelf in hun kinderstoel klimmen. De hoogte van de kinderstoelen is zo dat de kinderen zich niet af kunnen zetten tegen de tafel. Beweeglijke kinderen worden naast de pedagogisch medewerker gezet. Daarnaast worden alle kinderen vastgezet met een riempje.

In de buitenruimte wordt er door de pedagogisch medewerkers goed opgelet dat de kinderen niet in het hek klimmen.

### Verstikking

Bij de aanschaf van speelgoed wordt er gelet op de veiligheid, duurzaamheid en aantrekkelijkheid en de ontwikkeling die het stimuleert. Het aanwezige speelgoed wordt elke week gecontroleerd op gebreken. Indien het een gevaar vormt voor de kinderen wordt het apart gehouden voor reparatie of weggegooid. Dit geld ook voor stiksels van speelgoedbeesten.

Kleine voorwerpen die in neus, oor of mond gestopt kunnen worden, worden verwijderd. In de babygroep worden geen voorwerpen kleiner dan 3.2 centimeter gebruikt. In de peutergroep geldt de regel dat de kinderen aan tafel spelen met speelgoed dat kleine onderdelen heeft. Dit speelgoed wordt opgeborgen op een plank waar de kinderen niet zelf bij kunnen.

Ook wordt er gelet op de kleding van de kinderen, bijvoorbeeld hun jas. Bij de jassen wordt er gekeken of de jas zonder touwtjes en/of andere attributen is, dit i.v.m. verhanging en verstikking mochten zij vast komen te zitten aan deze touwtjes en/of attributen. Heeft een kind wel koortjes of elastiek aan de jas, dan wordt er aan de ouders/verzorgers gevraagd of zij tijdens het bezoek aan het kinderdagverblijf voortaan een jas zonder touwtjes en/of elastiek aan kunnen doen.

### Vergiftiging

Op het kinderdagverblijf zijn gif wijzers aanwezig, waarin staat wat giftige stoffen of planten zijn en bevat advies voor de eerste hulp aan jonge kinderen bij inname van deze stoffen. Afhankelijk van de stof bestaat het advies uit: al dan niet laten [braken](https://nl.wikipedia.org/wiki/Braken_%28lichaamsfunctie%29), het laten drinken van water of het laten eten van iets vets, [laxeren](https://nl.wikipedia.org/wiki/Laxeermiddel), of toedienen van [actieve kool](https://nl.wikipedia.org/wiki/Actieve_kool).

Bij de aankoop van schoonmaakmiddelen wordt er rekening gehouden met de veiligheid, giftigheid en waarvoor het gebruikt moet worden. De schoonmaakmiddelen worden opgeborgen in de schoonmaakkast in de keuken op de 1ste verdieping, die niet toegankelijk is voor de kinderen. Daarnaast worden de schoonmaakmiddelen op de groepen op de bovenste plank van de keuken opgeborgen, waar de kinderen niet bij kunnen.

### Verbranding

In de groepsruimten hebben wij vloerverwarming, zodat de kinderen zich niet kunnen branden aan radiatoren. Vloerverwarming is ook ideaal voor de baby’s die op een speelkleed op de grond spelen of aan het kruipen zijn. De temperatuur mag niet lager dan 17ºC en niet hoger dan 27ºC zijn. Dit wordt aangepast aan de verschillende ruimten. Zo is een babygroep warmer dan een peutergroep, waar de kinderen lichamelijk meer actief zijn.

In ons kinderdagverblijf is er een algemeen rookverbod. Aanstekers of lucifers worden buiten het bereik van de kinderen bewaard, op de bovenverdieping. Wij maken geen gebruik van kaarsen, brandgel, wierook etc.

Naast de maatregelen voor het voorkomen van verbranding binnen, zijn er ook maatregelen voor verbranding buiten door middel van de zon. De maatregelen hiervoor zijn: De kinderen worden tussen 12.00 uur en 15.00 uur zoveel mogelijk uit de zon gehouden en bij een extreem felle zon blijven de kinderen ook tussen 14.00 en 15.00 binnen. Kinderen die jonger zijn dan 6 maanden mogen helemaal niet in de zon zitten. Op de zonnige dagen wordt er zoveel mogelijk in de schaduw gespeeld en worden er zoveel mogelijk schaduwplekken gecreëerd door middel van parasols en/of schaduwdoeken. Naast het creëren van de schaduwplekken is het ook belangrijk dat de kinderen kleding dragen dat bescherming biedt tegen de zon, bijvoorbeeld petjes en hoedjes. Ouders worden verzocht om zonnehoedjes mee te geven.

De kinderen worden een half uur voordat ze gaan buitenspelen ingesmeerd met zonnebrandcrème met een beschermingsfactor van 50. Dit wordt zowel ’s morgens als ’s middags gedaan. Ook als de kinderen in de schaduw spelen moeten zij worden ingesmeerd. De gevoelige zones, zoals neus, oren, nek en voeten worden extra ingesmeerd. Waar nodig worden de kinderen vaker ingesmeerd.

### Verdrinking

Kleine kinderen kunnen al in een laagje van 10 centimeter water verdrinken, zonder dat je het merkt. Daarom wordt er op het kinderdagverblijf gelet om dit risico te voorkomen.

Buitenspelen

Bij het kinderdagverblijf hebben we een tuin. Deze tuin is opgedeeld in een baby - en een peutertuin. De babytuin is aan de achterkant van het gebouw gelegen en is te bereiken zonder oversteek. Hij is afgeschermd met een, volgens de normen, goedgekeurd hek van 1.20 cm. Hierbij is rekening gehouden met de afstand tussen de spijlen. Deze moeten namelijk dicht op elkaar staan, 10 cm, zodat een kinderhoofd niet vast kan komen te zitten of dat er ongemerkt een kind de tuin uit kan gaan. Verder is het hek voorzien van een slot dat niet door kinderen geopend kan worden. Voor de peutertuin geldt hetzelfde.

Voor het naar buiten gaan met de kinderen word het hek door een pedagogisch medewerker gecontroleerd of het goed in het slot zit. In de peutertuin geldt de regel dat de pedagogisch medewerkers zich te allen tijden verspreid opstellen, zodat er een optimaal overzicht is.

In de zomer worden er zwembadjes in de tuin gezet, zodat de kinderen lekker kunnen afkoelen tijdens het buitenspelen. Dit water wordt iedere dag ververst. De kinderen die nog niet zindelijk zijn gebruiken een zwemluier. De pedagogisch medewerkers houden ook hierbij de kinderen extra goed in de gaten.

Mocht er een pedagogisch medewerker even naar binnen moeten, om bijvoorbeeld een kind te verschonen, dan dient deze dit altijd te melden bij een collega. In principe is de baby - tuin voor de baby’s en vice versa.

Uitstapjes

Vooral bij het maken van uitstapjes is dit een risico, omdat er in een omgeving verschillende sloten, vijvers e.d. kunnen zijn. Daarom wordt er altijd voor gezorgd dat er voldoende pedagogisch medewerkers meegaan en dat er voldoende zicht is op het aantal kinderen dat mee is. Bij een wandeling in de wijk met 14 lopende peuters gaan er minimaal twee pedagogisch medewerkers. Als er ook baby’s mee gaan tijdens een wandeling in de wijk, moeten er ook minimaal twee pedagogisch medewerkers mee. Bij wandelingen buiten de wijk gaan er ook minimaal twee pedagogisch medewerkers mee en dan mogen er 8 lopende peuters mee. Daarnaast moeten de pedagogisch medewerkers de sleutelring, de EHBO-tas en een mobiele telefoon meenemen, zodat zij te allen tijde bereikbaar zijn en e.v.t. hulpdiensten kunnen bellen.

## Sociale veiligheid

### 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.

Op het kinderdagverblijf wordt hier daarom ook veel aandacht besteed om dit te voorkomen en wat er gedaan wordt als het toch gebeurd.

* Tijdens team overleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren, waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
* De Meldcode 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.
* Wanneer er een bezoeker ongewenst gedrag vertoont of grof taalgebruik gebruikt in het kinderdagverblijf zullen wij de bezoeker vragen om het pand te verlaten. Wij zullen deze bezoeker wijzen op de aanwezigheid van kinderen en onze wens uitspreken de kinderen niet te willen confronteren met het gedrag en/of taalgebruik.

Op het moment dat hieraan geen gehoor wordt gegeven, zullen wij de kinderen bij deze persoon weghalen en in veiligheid brengen met minimaal 2 groepsleiding. Dit kan zijn, doordat ze naar een andere groep gaan, of even buiten gaan spelen. Op dit moment wordt ook door deze groepsleiding de politie gebeld.

Twee mensen van de leiding, waaronder (indien aanwezig) de leidinggevende, zullen met de bezoeker in gesprek blijven en zoveel mogelijk proberen de situatie onder controle te houden.

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 en 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.
* Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt.
* Er is een meldcode voor kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag (huiselijk geweld) en een protocol wat te doen als kindermishandeling.
* Medewerkers kennen de vernieuwde meldcode en passen het afwegingskader toe bij een vermoeden van kindermishandeling / grensoverschrijdend gedrag.
	+ 1. Kindermishandeling

Om kindermishandeling in het kinderdagverblijf te voorkomen, zijn er verschillende maatregelen genomen. Zoals u in het vorige hoofdstuk over grensoverschrijdend gedrag heeft gelezen, hebben alle medewerkers een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Daarnaast kennen de pedagogisch medewerkers de meldcode huiselijk geweld en herkennen zij signalen van kindermishandeling. Mocht het toch voorkomen dat de pedagogisch medewerkers signalen herkennen, dan handelen de pedagogisch medewerkers volgens de vernieuwde meldcode huiselijk geweld, waarbij na stap 4 de afweging wordt gemaakt of 1. Direct melden bij veilig thuis en/of 2 . Is hulp bieden (ook) mogelijk.

* + 1. Vermissing

In het kinderdagverblijf en tijdens de dagopvang zorgen wij ervoor dat de kinderen altijd in de gaten gehouden worden en dat er altijd voldoende pedagogisch medewerkers aanwezig zijn om de kinderen in de gaten te houden. De deur en het hek van het kinderdagverblijf kunnen niet geopend worden door kinderen en worden altijd gecontroleerd of zij goed dicht zitten. Bijvoorbeeld voordat de kinderen gaan buitenspelen wordt het hek eerst gecontroleerd, voordat de kinderen naar buiten kunnen. Daarnaast is het hek voorzien van een volgens de normen goedgekeurd hek van 1.20 cm, waarbij er rekening is gehouden met de afstand tussen de spijlen, zodat er geen kinderen ongemerkt de tuin uit kunnen gaan.

# 2.3. Gezondheid

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

Gastro enteritis (Ontsteking maag en darmen: buikgriep)

Voedselinfectie of voedselvergiftiging

Infectie via water (legionella)

Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)

Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS-virus)

**Zieke kinderen op het kinderdagverblijf**

Zieke kinderen kunnen het kinderdagverblijf niet bezoeken. Dan is er natuurlijk vanzelf de vraag: wanneer is een kind ziek? Hieronder wordt uitgelegd hoe er met zieke kinderen wordt omgegaan en wat de richtlijnen bij het toedienen van medicijnen zijn.

Wanneer is een kind ziek?

Wij letten op de volgende punten bij de gezondheid van de kinderen:

* Speelt en gedraagt het kind zich als gewoonlijk?
* Praat het kind zoals normaal?
* Reageert het kind op wat u zegt en doet?
* Voelt het kind warm aan?
* Huilt het kind vaker of langer dan anders?
* Heeft het kind regelmatig een natte luier?
* Ziet de ontlasting van het kind er anders uit dan normaal?
* Wil het kind steeds liggen of slaapt het kind meer dan anders?
* Klaagt het kind over pijn?

Bij het bekijken of een kind op het kinderdagverblijf mag blijven of kan komen, wordt in eerste instantie uitgegaan van de lichaamstemperatuur, maar wordt ook gekeken naar het kind. In principe moeten kinderen bij temperatuur boven de 38,5 graden opgehaald worden!

Kinderen met een besmettelijke ziekte mogen in principe gewoon komen, mits behandeling met medicatie is gestart. Het kinderdagverblijf houdt de richtlijnen van het RIVM aan.

**Besmetting**

Om besmetting binnen het kinderdagverblijf te voorkomen, worden de volgende maatregelen genomen:

1. Kinderen die tijdens het verblijf op het kinderdagverblijf ziek worden, moeten zo snel mogelijk door de ouders worden opgehaald.

2. Alle handelingen worden verricht volgens het protocol Hygiëne.

Wijze van handelen door de leidsters:

Indien een kind ziek wordt tijdens het verblijf bij Kinderdagverblijf ‘t Strijpje worden door de pedagogisch medewerkers de ouders op de hoogte gebracht en verzocht om hun kind op te (laten) halen.

Indien er een besmettelijke ziekte onder de kinderen heerst, worden de ouders daarvan op de hoogte gebracht via een mededeling in de hal.

Onderstaande richtlijnen zijn aanleiding voor een leidster om de ouders te bellen:

- gedrag

- lichamelijke kenmerken

- andere signalen

- lichaamstemperatuur boven 38,5 graden

- wens van de ouders wanneer ze over de situatie van hun kind geïnformeerd willen worden.

**Overdracht van ziektekiemen**

Schoonmaken

* Schoonmaakschema aanwezig voor iedere groep in de desbetreffende ruimte.
* De was emmers worden minimaal 2 keer per dag geleegd, wasmachine gaat gelijk aan zodra deze vol is. Alles wordt op 60 ºC gewassen.
* Afwas wordt in de keuken op de 1ste verdieping afgespoeld, ingeruimd en gewassen in de vaatwasser.
* Schoonmaakmiddelen worden gebruikt waarvoor ze zijn. Bijvoorbeeld: Glasreiniger voor het schoonmaken van ramen en spiegels, afwasmiddel voor de tafels en vloeren.

Voorkomen Legionella

* Er zijn in het kinderdagverblijf geen kranen die niet dagelijks gebruikt worden en zijn afgesteld volgens de wettelijke normen. Eén keer per week worden de kranen 10 minuten doorgespoeld door de eigenaar op 60 graden om de kans op Legionella te voorkomen.

Groepsruimten

* De groepsruimten, waar de kinderen verblijven/ spelen, mogen niet betreden worden met buitenschoenen. Daarnaast zijn er gesloten afvalbakken aanwezig, zodat de kinderen zo min mogelijk in aanraking kunnen komen met vuil.

Fopspenen en flessen

* De fopspenen van de kinderen bergen wij op in de bakjes die in de mandjes van de kinderen zitten met hun naam erop, zodat de fopspeen gescheiden is van de anderen. Wanneer er een fopspeen op de grond is gevallen, wordt deze eerst onder de kraan afgespoeld. De fopspenen worden wekelijks uitgekookt.
* De flessen worden door het kinderdagverblijf verstrekt. Deze flessen worden dagelijks uitgekookt. Dit wordt bijgehouden op de schoonmaakschema’s op de groep. Als een baby niet uit de flessen kan drinken van het kinderdagverblijf nemen ouders een fles mee die op het kinderdagverblijf blijft en gelabeld wordt. De flessen worden goed gedroogd op een schone droge doek of flessenrek en bewaard in de koelkast.

Flesvoeding en borstvoeding

* Flesvoeding wordt bereid volgens de aanwijzingen op het pak en wordt pas bereid wanneer de voeding ook gegeven wordt. De voeding wordt niet langer dan één uur bewaard, de resten worden dan weggegooid.
* Borstvoeding wordt gelijk bij binnenkomst in de koelkast gezet en onder 4ºC bewaard.
* De borstvoeding moet aangeleverd worden in borstvoeding containers.
* De borstvoeding wordt opgewarmd d.m.v. een flessenwarmer.
* De meegebrachte borstvoeding wordt op de dag van aanlevering gebruikt en de resten worden weggegooid.
* Ingevroren moedermelk wordt maximaal 3 maanden bewaard.

Voeding

* Gekoelde producten worden na aflevering of aankoop direct in de koelkast opgeborgen en op een temperatuur van onder de 7 ºC bewaard.
* De producten worden vlak voor gebruik uit de koelkast gehaald.
* Gekoelde producten die langer dan dertig minuten buiten de koelkast zijn geweest worden weggegooid.
* Er wordt een interne verbruiksdatum, na de ontvangst, de bereiding of het ontdooien van het product, op het product genoteerd.
* De houdbaarheidsdatum wordt voor ieder gebruik gecontroleerd.

Verzorging

* Voor het aanbrengen van zalf worden er spatels of latex handschoenen gebruikt.
* Er worden hoesjes gebruikt om te voorkomen dat de thermometer verontreinigt raakt tijdens het temperaturen en wordt na ieder gebruik gewassen met water en zeep en gedesinfecteerd met 70% alcohol.
* De verschoonplek wordt na ieder gebruik schoongemaakt met allesreiniger en na gedroogd met een schone doek.
* Vuile luiers worden direct weggegooid.
* Kinderen mogen geen speelgoed mee nemen naar de badkamer.

**Handhygiëne**

De pedagogisch medewerker dient te allen tijde haar/zijn handen te wassen met water en vloeibare zeep. De handen moeten gewassen worden met vloeibaar zeep dat over de gehele hand verdeeld is. De handen worden na het wassen goed schoongespoeld en afgedroogd met een schone handdoek. De handen dienen gewassen te worden na een situatie waarin kans bestaat op overdracht van bacteriën.

Bijvoorbeeld:

* Nadat ze bij een kind zijn/haar luier heeft verschoond.
* Nadat ze een kind geholpen heeft met het gebruiken van het toilet.
* De pedagogisch medewerker zelf van het toilet gebruik heeft gemaakt.
* Na het schoonmaken van een neus (verkoudheid) van een kind.
* Voor en na het bereiden van voedsel.
* Na het niezen, snuiten of hoesten.
* Na het aanraken van pus of wondvocht.
* Na het gebruik van zalf of crème.
* Na contact met vuile was of afval.
* Na het schoonmaken.

Wanneer een medewerker ziek is, moet er extra aandacht besteed worden aan de handhygiëne.

Voor meer informatie over de maatregelen die het kinderdagverblijf neemt met betrekking tot de risico’s op de gezondheid vindt u in het protocol hygiëne van het kinderdagverblijf.

**Agrarische kinderopvang**

Kinderdagverblijf ’t Strijpje is een kinderopvang met een eigen kinderboerderijtje. Aan deze vorm van kinderopvang zijn infectierisico’s verbonden. Deze infectierisico’s gelden voor iedereen, maar zijn groter voor (jonge) kinderen. Wij werken volgens de code “Code voor kinderboerderijen in Nederland”.

Om het infectierisico zo klein mogelijk te maken, wordt eraan de bedrijfsvoering veel aandacht geschonken, zoals aan de persoonlijke hygiëne van kinderen en medewerkers.

De volgende afspraken gelden;

* Er wordt mest geruimd voordat en nadat de kinderen op het dagverblijf aanwezig zijn.
* Er wordt een aparte kruiwagen gebruikt die alleen voor het opruimen van mest gebruikt wordt.
* Er mag geen mest liggen op de paden waar de kinderen overheen lopen.
* De kinderboerderij is zonder begeleiding niet toegankelijk voor de kinderen.
* De drinkbakken worden tweemaal per dag ververst.
* De drinkbakken worden buiten het bereik van de kinderen geplaatst.
* Als er dierplagen zijn worden deze op professionele wijze bestreden.
* Er is voldoende wasgelegenheid rondom het dierenverblijf om tussentijds de handen te reinigen.

Persoonlijke hygiëne kinderen en medewerkers

Wij hanteren de volgende regels bij het bezoek aan de dieren;

* Eenieder die de dierenverblijven betreedt draagt een persoonsgebonden overall. Deze overalls worden uitgetrokken voordat men de groepsruimte betreedt. De overalls worden daarna direct gewassen op 60 graden.
* Iedereen draagt rubberen laarzen die na gebruik afgespoeld worden boven het putje.
* Iedereen wast en droogt bij aankomst in de groepsruimte en na het uittrekken van de overalls zijn handen.
* Er wordt niet gegeten en gedronken in het dierenverblijf.
* Er mogen geen spenen, speelgoed of knuffels mee naar het dierenverblijf.
* De dieren mogen niet op de kinderspeelplaats komen.
* De kinderen consumeren geen rauwe melk of eieren.

Schoonmaken van dierenverblijven

In onder andere mest- en voederresten kunnen ziektekiemen voorkomen. Om de verspreiding van deze ziektekiemen tegen te gaan, hebben wij de volgende afspraken gemaakt;

* Er wordt tijdens het schoonmaken van de verblijven altijd een overall gedragen
* De dierenverblijven worden schoongehouden.
* Strooisel, mest en voedingsresten worden zo vaak mogelijk uit het dierenverblijf verwijderd.
* Voordat er nieuw gestrooid wordt, wordt eerst al het oude strooisel/hooi/stro verwijderd.
* De kinderen mogen alleen onder begeleiding werkzaamheden verrichten in het dierenverblijf.
* De mestopslag bevindt zich buiten het bereik van de kinderen.

Meer informatie over de genomen maatregelen, over het preventiebeleid dierziekten, lammerende, kalverende, zieke en dode dieren en bijtincidenten, om de gezondheidsrisico’s te voorkomen in de agrarische kinderopvang vindt u in het protocol agrarische kinderopvang van het kinderdagverblijf.

1. Omgang met kleine risico’s

Onze missie is om de kinderen in het kinderdagverblijf een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte natuurlijk voorkomen door in het kinderdagverblijf zo schoon en veilig mogelijk te werken. Maar over bescherming is voor de kinderen ook niet goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen de grote risico’s die in het vorige hoofdstuk genoemd zijn. En leren wij de kinderen om om te gaan met de 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 kunnen er dus afspraken gemaakt worden met de kinderen om kleine risico’s te voorkomen.

Afspraken die wij in het kinderdagverblijf hebben zijn vooral gericht op het gebied van veilig spelen en omgaan met hygiëne. Bijvoorbeeld dat de kinderen niet mogen rennen in het kinderdagverblijf en dat zij niet mogen gooien met speelgoed. Daarnaast moeten de kinderen rekening houden met de handhygiëne en hoestdiscipline.

Handhygiëne

De kinderen moeten altijd hun handen wassen met water en vloeibare zeep. De handen kunnen ook gereinigd worden met een toetenveger of washand. Per kind wordt er 1 washand of doekje gebruikt. Gebruikte washandjes worden direct opgeruimd in de was emmer. De pedagogisch medewerkers zien er op toe dat de kinderen altijd vloeibare zeep gebruiken.

Voorbeelden waarbij dit moet gebeuren:

* Na het toiletbezoek
* Na het buitenspelen
* Voor en na het eten
* Zelf schoon maken van de neus

Hoestdiscipline

De kinderen worden er op gewezen dat ze tijdens het niezen of hoesten de hand voor de mond moeten houden, in hun elle boog of in een papieren zakdoek moeten hoesten of niezen. De kinderen wordt aangeleerd hun hoofd weg te draaien of het hoofd te buigen. Kinderen worden gestimuleerd om hun handen te wassen na het hoesten of niezen. De pedagogisch medewerkers dragen zorg voor een goede hoest hygiëne.

1. Risico-inventarisatie

Om in kaart te brengen hoe op het kinderdagverblijf met de risico’s wordt omgegaan, moet er geïnventariseerd worden of de werkinstructies, protocollen en andere afspraken ook daadwerkelijk toe leiden dat risico’s tot het minimum worden beperkt.

In de periode 31-10-2016 tot 8-11-2016 hebben we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid 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 2.

Vanaf 1 januari 2018 zal er een nieuwe risico-inventarisatie gedaan worden door middel van de QuickScan in de nieuwe Risicomonitor. Deze risico-inventarisatie wordt in maart 2019 nogmaals gedaan, aangezien er brand is geweest bij de Risicomonitor en daardoor de gegevens van ’t Strijpje zijn verdwenen.

1. Thema’s uitgelicht
	1. Vierogenprincipe

Vanaf 1 juli 2013 is het vierogenprinicipe verplicht voor kinderdagverblijven. Dit houdt in dat er altijd een andere volwassene moet kunnen meekijken of meeluisteren met de beroepskracht. Het vierogenprincipe is bedoeld om de veiligheid in de kinderdagverblijven te vergroten.

Om de veiligheid van de kinderen te kunnen waarborgen werken wij met de volgende afspraken:

Het personeel

* Op iedere groep werken 2 vaste leidsters, die elkaar kunnen coachen, met elkaar kunnen overleggen en elkaar feedback kunnen geven.
* Wij werken aan een open aanspreekcultuur.
* Wij werken met een achterwacht. Deze achterwacht is altijd op de groep aanwezig op momenten dat er alleen gewerkt wordt, dus voor 8.45 uur en na 16.45 uur.
* Ieder personeelslid is in het bezit van een V.O.G.
* Wanneer wij op stap gaan moeten er minimaal twee leidsters mee.
* Wij hebben op kinderdagverblijf ’t Strijpje twee aandachtfunctionarissen die een workshop “Implementatie meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling” hebben gevolgd.
* De vernieuwde meldcode is met het team besproken tijdens een teamoverleg.

Het gebouw

Ons gebouw is heel overzichtelijk ontworpen. De pedagogisch medewerkers kunnen zich niet ongezien terugtrekken. De groepsruimte is voorzien van een glazen deur en van buiten kan er goed naar binnen gekeken worden. De slaapkamers zijn voorzien van een raampje en er wordt gebruik gemaakt van een babyfoon. De deuren van de groepsruimtes staan regelmatig open zolang dit het pedagogisch klimaat niet verstoord. Er kan onaangekondigd door andere pedagogisch medewerkers of de directeur binnen gekomen worden. Ook de badkamer is een open ruimte met een laag muurtje waar je overheen kunt kijken.

* 1. Achterwachtregeling

Zowel in de ochtend als in de middag is er een achterwacht aanwezig. Dit kan iemand van de groepsleiding of de directeur zijn. Dit houdt in dat er altijd iemand aanwezig is die de kinderen kan opvangen in geval van een noodsituatie. Wanneer er geen achterwacht op het kindercentrum aanwezig is, is er een volwassene beschikbaar die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten in het kindercentrum aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit. De gegevens van deze persoon hangen aan de evacuatiesleutelhanger. De achterwachtregeling verandert niet.

1. EHBO-regeling

Op het kinderdagverblijf doen wij 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 noodzakelijk is.

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingsuren op het kinderdagverblijf minimaal één volwassene aanwezig is met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO. De medewerkers van het kinderdagverblijf hebben allemaal een geldig en geregistreerd certificaat, dus is er altijd iemand aanwezig met een geldig en geregistreerd certificaat. Mocht er een medewerker aangenomen worden die nog niet in het bezit is van een EHBO certificaat, wordt deze zo snel mogelijk ingeschreven om dit certificaat te behalen.

Op kinderdagverblijf ’t Strijpje hebben alle medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder- EHBO. Alle pedagogisch medewerkers volgen en behalen ieder jaar een herhalings EHBO cursus.

De certificaten zijn behaald bij: Het oranje kruis

Er is op ’t Strijpje ook een AED aanwezig.

1. Beleidscyclus
	1. Beleidscyclus

Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid. Het doorlopen van deze beleidscyclus duurt gemiddeld een jaar.

Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

Fase 1: Is een fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risico-inventarisatie 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.

Fase 2: In de tweede fase wordt er aan de slag gegaan met de risico-inventarisatie. In deze fase gaan we actief met medewerkers in gesprek over de te behandelen thema’s, zodat een overzicht ontstaat van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.

Fase 3: In de derde fase wordt opgesteld, hoe deze verbeterpunten het best aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak.

Fase 4: De vierde fase is de laatste fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico- inventarisatie. In het eerste kwartaal van 2018 wordt een QuickScan gedaan met behulp van de Risicomonitor. Mochten daar actieplannen uit komen, worden deze in het tweede kwartaal van 2018 in een teamoverleg besproken en in het derde kwartaal geëvalueerd. In het vierde kwartaal worden er indien nodig aanpassingen gedaan in het beleidsplan. Deze beleidscyclus wordt ook in 2019 uitgevoerd. Op dezelfde manier als in 2018, aangezien onze gegevens verdwenen zijn door een brand bij de Risicomonitor.

* 1. Plan van aanpak
		1. Welke maatregelen worden genomen?

Tijdens de vorige risico-inventarisaties hebben wij inzicht gekregen in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie hebben wij geen actiepunten gehad om de kwaliteit te kunnen verbeteren.

Het belangrijkste actiepunt op dit moment is om in 2019 een nieuwe risico-inventarisatie te doen.

* + 1. Hoe worden maatregelen geëvalueerd?

Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren we elk kwartaal de genomen maatregelen en/of de ondernomen acties tijdens ons teamoverleg. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast.

Het huidige beleidsplan veiligheid en gezondheid is geschreven aan de hand van de laatst gehouden risico-monitor en hierbij is rekening gehouden met de maatregelen die bij deze risico-monitor nog genomen moesten worden en/of waar aandachtspunten lagen. Het schrijven van het nieuwe beleidsplan heeft er gelijk voor gezorgd dat het beleidsplan up-to-date is en daarnaast alle medewerkers zich weer bewust zijn van de risico’s op het kinderdagverblijf. Vanaf januari 2018 zal er gebruik gemaakt worden van de QuickScan om de risico-inventarisatie te kunnen doen.

1. 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 teamoverleggen 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.

Ouders krijgen per kwartaal een nieuwsbrief die in samenwerking met de oudercommissie wordt samengesteld. En keer per jaar verschijnt er een jaarverslag. Door middel van deze nieuwsbrief worden de ouders op de hoogte gehouden van de lopende activiteiten. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo snel mogelijk beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze ook in de nieuwsbrief opgenomen.

Het Veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt op de website van het kinderdagverblijf geplaatst, zodat ouders direct op de hoogte zijn van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid.

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.

In geval van een klacht wordt er vanuit de rijksoverheid het volgende stappenplan aan geboden:

***Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie***

*U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen bij de kinderopvangorganisatie.*

Klachtenprocedure Kinderdagverblijf ’t Strijpje bv.

**Doelstelling**

Deze klachtenregeling heeft een aantal doelstellingen.

1. Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten, waarbij het gaat om:

 - het creëren van een mogelijkheid voor de cliënt om gehoor te vinden voor zijn onvrede;

 - het creëren van een mogelijkheid voor handhaving van rechten en belangen van de cliënt;

 - een mogelijkheid bieden voor oplossen van onvrede;

 - een mogelijkheid bieden voor herstel van een even­tueel verstoorde relatie tussen cliënt en medewer­ker.

2. Het opleveren van informatie voor kwaliteitsbeleid, waarbij het gaat om:

 - het signaleren en registreren van tekortkomingen en gebreken in de zorg- en dienstverlening en/of organisatie waardoor een bijdrage kan worden gele­verd aan het verbeteren van de kwaliteit.

**Begripsomschrijving**

Artikel 1

1. Klacht: uiting van onvrede over de dienstverlening en/of bejegening die door de cliënt(en) als onjuist of onterecht wordt ervaren.

 Geschil: meningsverschil tussen cliënt(en) enerzijds en directie en/of medewer­kers van de zorgaanbieder ander­zijds of tussen cliënten onderling.

2. Klager: cliënt of een groep cliënten. De cliënt kan zich, indien nodig, laten vertegenwoordigen.

3. Betrokkene: degene op wie de klacht betrekking heeft.

4. Klachtenloket kinderopvang: onafhankelijke externe klachtencommissie, voor advies, informatie en bemiddeling. Onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang. Mocht uw klacht nog niet opgelost zijn kunt u uw geschil voorleggen aan deze commissie. Hiervoor betaald u een kleine vergoeding.

5. Cliënt: ouder of verzorger van het kind.

6. ‘t Strijpje: aanbieder van kinderopvang voor kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar

7. Medewerker: de persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor ‘t Strijpje.

**Klachtenprocedure**

**Algemeen**

Uw kind brengt heel wat uurtjes door op ’t Strijpje! Daar wilt u natuurlijk een vertrouwd gevoel bij hebben. Soms doet zich toch een conflict voor. Hieronder wordt beschreven hoe wij hier mee omgaan.

**Soorten klachten:**

1. Klacht over de groepsleiding
* Indien een cliënt een klacht heeft over de groepsleiding dient deze zich eerst te wenden tot de betreffende persoon.
* Komen zij er samen niet uit dan kan de cliënt zich wenden tot de directie.
* Indien naar gevoel van de cliënt niet tot een passende oplossing kan worden gekomen, kan deze zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.
1. Klacht over de directie
	* Indien een cliënt een klacht heeft over de directie dient deze zich eerst te wenden tot de betreffende persoon.
	* Komen zij er samen niet uit dan kan de cliënt zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.
2. Overige klachten
	* Indien een cliënt een klacht heeft over overige zaken, bijvoorbeeld over beleid, dan dient deze zich te wenden tot de directie.
	* Komen zij er samen niet uit dan kan de cliënt zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld, elke klacht wordt gedocumenteerd en bewaard in de klachtenmap.

Na afhandeling van de klacht wordt er gekeken wat eventueel in de praktijk veranderd of aangepast kan worden om deze klacht in de toekomst te voorkomen.

***Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang***

*Reageert de organisatie niet binnen 6 weken op uw klacht of neemt die uw klacht niet serieus? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.*

***Stap 3: Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang***

*Is uw klacht hierna nog niet opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. U betaalt hiervoor een beperkte vergoeding (klachtengeld). Om dit te kunnen doen, moet u eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvangorganisatie doorlopen.*