



Veiligheids- en gezondheidsbeleid
Kindercentrum Zus & Zo

Nieuw Amsterdam, mei 2023

Inhoud

Inleiding	3
Missie en visie	4
Visie kindercentrum Zus & Zo	4
Doel	4
Grote risico's.....	5
Fysieke veiligheid.....	5
Deurbeleid	5
Calamiteiten- en ontruimingsplan.....	5
Achterwachtregeling	5
Vallen van hoogtes	5
Veilig slapen.....	5
Verstikking en vergiftiging.....	6
Verbranding.....	6
Sociale veiligheid	6
Grensoverschrijdend gedrag	6
Kindermishandeling.....	6
Risico-inventarisatie	9
Thema's uitgelicht	10
EHBO-regeling	12
Beleidscyclus.....	13
Communicatie en afstemming intern en extern	14

Inleiding

Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe wij op onze locatie werken aan veiligheid en gezondheid. Wanneer kinderen de opvang bezoeken brengt dit gezondheidsrisico's met zich mee. Het doel is om kinderen en onze medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel-, leer- en leefomgeving te bieden. Waarbij kinderen beschermd worden tegen grote risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Naast dit veiligheids- en gezondheidsbeleid maken wij gebruik van de digitale risicomonitor.

De belangrijkste aandachtspunten binnen het vormgeven van het beleid zijn:

1. Het bewustzijn van mogelijke risico's.
2. Het voeren van een goed beleid op risico's.
3. Het gesprek hierover aangaan met elkaar en met externe betrokkenen, zodat het een continu proces blijft.

Om dit beleid tot stand te brengen hebben wij samen met de medewerkers gekeken naar een zo veilig en gezond mogelijke manier van werken. De grote risico's zijn beschreven in dit beleid.

Wij hebben de beschikking over diverse protocollen die ons een leidraad bieden tijdens ons werk. Wij werken met de volgende protocollen ten aanzien van ons **veiligheidsbeleid**;

- Uitstapjes/vervoer
- Hygiëne en veiligheid
- Sterfgevallen (emotionele veiligheid)

Ten aanzien van ons **gezondheidsbeleid** werken wij met de volgende protocollen;

- Ziekte, medicijn en ongevallen
- Hoofdluis

Hiernaast werken wij ook met onderstaande protocollen

- Meldcode.
- Vermissing.
- Seksuele opvoeding.
- Veiligheid voor dreiging van buitenaf.
- Warmte en zon
- Kinderen en media

Alleen voor de BSO

- Pesten

Alleen voor het KDV:

- Huilen
- Borstvoeding
- Veilig slapen en wiegendood preventie
- Inbakeren

Onze protocollen worden regelmatig geëvalueerd met onze pedagogisch medewerksters en jaarlijks gecontroleerd en eventueel bewerkt.

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid is ten alle tijden inzichtelijk voor de pedagogisch medewerkers, stagiaires, groepshulpen en ouders.

Missie en visie

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

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

Visie kindercentrum Zus & Zo

Iedere pedagogisch medewerker, ieder persoon heeft een bepaalde kijk op hoe kinderen zich ontwikkelen, wat kinderen aan zorg nodig hebben en welke normen en waarden voor kinderen belangrijk zijn. Samen en in overleg komen we dan tot een bepaalde manier van werken en een duidelijke visie voor Zus & Zo.

Wij kunnen ons erg vinden in de opvattingen van Thomas Gordon. Deze opvattingen zijn dan ook terug te vinden in onze visie en ons handelen. Thomas Gordon is een kinderpsycholoog die zich vooral bezig heeft gehouden met de relatie tussen ouders en kinderen.

De visie van Gordon:

Uitgangspunten:

- Respect voor kinderen
- Kinderen serieus nemen
- Verbeteren van communicatie
- Kinderen lossen zelf hun conflicten op
- Opvoeder is scheidsrechter

Kenmerken:

- Actief luisteren
- Ik-boodschappen geven
- Cursussen

De meerwaarde van kinderopvang komt voort uit het samen zijn met anderen, het leren van en met elkaar. Hierdoor kunnen kinderen hun kwaliteiten, in samenspel met andere kinderen én door hun relatie met de groepsleiding leren herkennen, ontwikkelen en bevestigen. Wij hechten daarom veel waarde aan de interactie tussen de groepsleiding en de kinderen.

Een andere, zeer belangrijke, functie van kinderopvang is het vroegtijdig onderkennen van signalen die ofwel mogelijk kunnen wijzen op een afwijkende ontwikkeling van het kind, ofwel kenmerkend zijn voor problemen in de thuissituatie.

Doel

Het doel van het beleid wat u hier voor u hebt is dat alle medewerkers zich verantwoordelijk voelen en zich bewust zijn van de risico's die het kindercentrum met zich mee draagt, het voeren van een goed beleid op grote risico's en het voeren van gesprekken hierover met elkaar en met de leidinggevende. Dit alles met als doel, een gezonde veilige omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

Grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste grote risico's die op onze locatie kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. Zus & Zo doet er alles aan om deze grote risico's uit te sluiten. Wij volgen wettelijke richtlijnen en kwaliteitsnormen.

Wanneer het gaat om veiligheid kunnen we onderscheid maken tussen de volgende vormen:

1. Fysieke veiligheid, heeft te maken met de fysieke omgeving van de opvang en de risico's van lichamelijk letsel.
2. Gezondheid
3. Sociale veiligheid, heeft te maken met relaties van kinderen en volwassene, kinderen onderling en volwassenen onderling.

Bovengenoemde aspecten kunnen pas gewaarborgd zijn als een kind zich emotioneel veilig voelt. In het pedagogisch beleid is het waarborgen van emotionele veiligheid één van de basisdoelen.

Fysieke veiligheid

Deurbeleid

Om de fysieke veiligheid van de kinderen te waarborgen hebben wij deurafspraken. In onze werkplannen staat omschreven welke afspraken wij hanteren. Voorop staat dat wij kinderen nooit aan een volwassene meegeven die niet bij ons bekend is. Tijdens de intake geven ouders door middel van een toestemmingsformulier aan, wie het kind mogen komen halen.

Calamiteiten- en ontruimingsplan

In ons calamiteitenplan staat omschreven hoe wij omgaan met calamiteiten. Calamiteiten zijn veelal heftige gebeurtenissen die zeer ingrijpend zijn voor de aanwezige kinderen en personeel. Zus & Zo treft waar mogelijk maatregelen om calamiteiten te voorkomen en om de gevolgen te beperken mocht een calamiteit zich voordoen. Dit plan is bij alle pedagogisch medewerkers bekend en wij oefenen twee keer per jaar een ontruiming.

Alle pedagogisch medewerkers hebben kinder-EHBO.

Achterwachtregeling

De achterwachtregeling wordt toegepast wanneer en maar één medewerker (overeenkomst met de BKR) aanwezig is. In het pedagogisch beleidsplan staat omschreven op welke manier en in welke gevallen wij met achterwacht werken.

Vallen van hoogtes

Spelen is voor kinderen een manier om hun capaciteiten in te schatten. Dit maakt deel uit van het leren omgaan met risico's, maar moet wel veilig gebeuren. Om ongelukken met spelende kinderen te minimaliseren, controleren wij onze speeltoestellen op veiligheid. Pedagogisch medewerkers zijn alert op het sluiten van de bedjes en laten kinderen niet alleen op de commode. Afhankelijk van de leeftijd, zit het kind vast met een riempje in de kinderstoel.

Veilig slapen

Goed, veilig en voldoende slapen is noodzakelijk voor een goede ontwikkeling van het kind. Om kinderen veiligheid te bieden gebruiken we het protocol: veilig slapen en wiegendood preventie. Om het risico met betrekking tot wiegendood te verkleinen worden baby's niet op de buik in bed gelegd. Inbakeren doen we alleen na schriftelijke toestemming van de ouders.

Verstikking en vergiftiging

Vooral jonge kinderen kennen de fase waarbij ze alles zintuigelijk gaan ontdekken. Om verstikking te voorkomen wordt er bij de aanschaf gekeken of het passend bij de leeftijd is. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de kwaliteit van het materiaal. Schoonmaakmiddelen en tassen van de medewerkers worden opgeborgen in een afgesloten kast zodat kinderen niet de kans krijgen om gevaarlijke middelen tot zich te nemen.

Verbranding

De pedagogisch medewerkers zijn zich bewust van verbrandingsgevaaren. Zo zijn bijvoorbeeld de stopcontacten voorzien van beveiliging, radiatoren zijn afgeschermd, liggen snoeren buiten het bereik van kinderen en staan waterkokers op een plek waar kinderen niet bij kunnen. Hete dranken worden weggezet op een plek waar kinderen niet bij kunnen.

Sociale veiligheid

Kinderen kunnen zich pas ontwikkelen wanneer zij vertrouwen hebben in de mensen om zich heen. Daarom is één van de pedagogische basisdoelen van Zus & Zo het bieden van emotionele veiligheid. Naast het bieden van emotionele veiligheid willen wij sociale veiligheid een plek geven binnen de opvang. Grote risico's op het gebied van sociale veiligheid zijn: grensoverschrijdend gedrag, kindermishandeling, pesten en indringers die met de verkeerde bedoelingen komen.

Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Daarom heeft dit thema bij ons bijzondere aandacht. We zijn alert op screening van nieuwe medewerkers, alle medewerkers hebben een verklaring omtrent gedrag. We creëren een open cultuur waarin collega's elkaar durven aan te spreken. In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar oom kunt gaan met respect voor normen en waarden. Zo leren kinderen wat wel toelaatbaar is en wat gepast en ongepast gedrag is. Daarnaast leren we kinderen dat het belangrijk is dat ze direct aangeven als ze bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We werken met een vier-ogen beleid en dit beleid wordt goed nageleefd. In ons personeelshandboek staat omschreven hoe je je als pedagogisch medewerker opstelt tegenover kinderen, collega's en ouders.

Kindermishandeling

- o Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring).
- o We werken met een vier-ogenbeleid.
- o Medewerkers kennen het vier-ogenbeleid.
- o Het vier-ogenbeleid wordt goed nageleefd.
- o Medewerkers durven elkaar aan te spreken als ze merken dat het beleid niet nagestreefd wordt.
- o Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind of leidster een (ander) kind mishandelt op de opvang.
- o Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind of leidster een (ander) kind mishandelt op de opvang.
- o Er is een protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
- o Medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.

Vermissing: Genomen maatregelen zijn:

- o Er kunnen in het gebouw niet zomaar mensen naar binnen. Bezoekers moeten eerst op een bel drukken voordat ze naar binnen kunnen.

- Kinderen kunnen niet zelfstandig naar buiten, de deurklinken zijn hoog.
- Als kinderen er niet zijn wanneer dit wel zou moeten wordt er naar ouders gebeld.
- De hekken zijn dicht tijdens het buiten spelen.
- Kinderen worden regelmatig gecheckt op aanwezigheid.

Kinderziektes

Regelmatig hebben we te maken met de gebruikelijke kinderziektes. Zodra wij meer dan drie gevallen hebben en de ziekte dus besmettelijk is, printen we een document met informatie over de desbetreffende ziekte mocht er sprake zijn van een ziekte die rondgaat. Hierop staan adviezen voor ons maar ook voor ouders. Deze hangen we op bij de entree. De maatregelen die wij hiertegen treffen, zijn het extra goed letten op de hygiëne. Hebben we bijvoorbeeld te maken met een buikgriep epidemie dan wordt er extra gelet op de handhygiëne, ook worden de wc'tjes en de verschoonruimtes extra schoongemaakt.

Omgaan met kleine risico's

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 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.

Door goede afspraken te maken met kinderen kunnen deze gemiddeld vanaf hun tweede levensjaar leren omgaan met diverse kleine risico's. 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 gemaakt worden. Denk aan handen wassen na het toiletbezoek of het niezen/hoesten in de elle boog. Ook kunnen kinderen leren hoe ze met afvalcontainers om dienen te gaan of leren hoe ze zelf hun luier weg kunnen gooien.

In de Pim & Pom groep, in de voorschool en op de BSO (2 tot 13 jaar) leren wij de kinderen om te gaan met diverse risico's zowel op het gebied gezondheid als op het gebied veiligheid.

Een paar voorbeelden:

- Speelgoed op te ruimen zodra ze er niet meer mee willen spelen.
- Hun handen te wassen na het toilet bezoek.
- Handen wassen voor het eten.
- Niezen/hoesten in hun elleboog.
- Dat ze slapen in een slaapzak (KDV).
- Eten met de monden dicht.
- Leren samen spelen.
- Leren te zeggen als ze iets niet willen (grensoverschrijdend gedrag).
- Wij tolereren geen pestgedrag.

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.

In de periode februari 2021 hebben we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid aangepast. Aan de hand van deze inventarisatie hebben we de risico's op onze locaties in kaart gebracht. De grote risico's zijn reeds beschreven in hoofdstuk 3.

Thema's uitgelicht

Grensoverschrijdend gedrag

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 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 er 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 worden 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 op de opvang.
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang.
- Er is een protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
- Medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.

Vier ogen

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.

Binnen de kinderopvang is het voor de doelgroep 0 tot 4 jaar verplicht te voldoen aan het vier-ogenprincipe. Het vier-ogenprincipe houdt in dat er altijd een andere volwassene moet kunnen meekijken of meeluisteren: de beroepskracht moet altijd gezien of gehoord kunnen worden door een andere volwassene.

Binnen Voorschool Zus & Zo hebben we het vier ogen beleid als volgt geregeld:

De leidsters van de voorschool zijn nooit alleen in het gebouw. Mocht het zo zijn dat ze alleen op een groep kunnen werken (8 kinderen of minder) is er of iemand van de school aanwezig in het lokaal er tegenover of iemand van de BSO in het lokaal ernaast.

Achterwacht

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.

Binnen Zus & Zo hebben we de achterwacht als volgt geregeld:

Als in een uitzonderlijke situatie 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.

Bianca Winkel mobiel 06-12586132 thuis 0591-531581 eigenaresse en wonend in Nieuw-Amsterdam is te alle tijden geregistreerd als achterwacht.

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 Bedrijfshulpverlening.

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 noodzakelijk is. Op onze locatie hebben alle medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO:

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 risico-inventarisatie te kunnen uitvoeren. Voor het nieuwe beleid 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 risico-inventarisatie?
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.

Voor het opstellen van dit beleid, hebben we de risico-inventarisatie erbij gehouden, en hebben we alle medewerkers gevraagd om voor hun groep(en) de risico's in kaart te brengen. Zodra we het volledige beleid op hebben gesteld zullen we deze bespreken met de pedagogisch medewerkers en waar nodig aanpassen. Op basis van deze gegevens maken we een jaarplan en een actieplan op. De voortgang van deze plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens vergadermomenten. Op basis van de evaluaties wordt het plan bijgesteld/aangepast waar nodig.

Plan van aanpak

1. Welke maatregelen worden genomen? Welke maatregelen worden genomen om het beleidsplan weer aan te laten sluiten bij de actuele situatie op de opvang? Zie hierboven de beleidscyclus.
2. 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 de genomen maatregelen en/of ondernomen acties tijdens ons teamoverleg. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast.

Communicatie en afstemming intern en extern

Hoe communiceren wij over de veiligheid en gezondheidsrisico's

- **Met de pedagogisch medewerkers**
Elke teamvergadering komen de risico's aan bod en bespreken wij verschillende protocollen. Ze worden samen met de agenda naar de medewerkers verstuurd en tijdens de vergadering worden ze besproken. De medewerkers worden als het ware 'overhoord', zo komen de valkuilen in de protocollen/beleidsplannen naar voren. Deze worden waar nodig aangepast.
- **Met de ouders/verzorgers**
Via de nieuwbrief houden wij ouders op de hoogte van de risico's. Ook bespreken we met de oudercommissie de veranderingen die gaan gebeuren. De aanpassingen in de beleidsplannen worden ter goedkeuring aan de oudercommissie voorgelegd.
- **Met de stagiaires en extern betrokkenen**
De stagiaires worden door hun werkbegeleider goed ingewerkt, ook worden zij op de hoogte gesteld van de risico's.
- **Met nieuwe medewerkers**
We werken met een personeelsbeleid hierin wordt duidelijk uitgelegd hoe we binnen Zus & Zo werken. Ook wordt hierin uitgelegd hoe we de risico's in kaart brengen.
De nieuwe medewerkers worden ingewerkt door de pedagogisch coaches van Zus & Zo en/of door een ervaren kracht die duidelijke instructies heeft gekregen.

Ondersteuning en melding klachten

- **Voor ouders en medewerkers**

Wij doen ons best om een zo duidelijk mogelijk beleid te voeren ten aanzien van de veiligheid en gezondheid. Het kan altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. Wij gaan ervan uit dat deze als eerste besproken wordt met de desbetreffende pedagogisch medewerk(st)er en/of de directie van Zus & Zo. Mocht de ouder of medewerkers alsnog niet tevreden zijn dan kan hij/zij terecht bij de oudercommissie.

- **Oudercommissie**

Zus & Zo heeft een oudercommissie voor de BSO en voor het KDV. De oudercommissie bestaat uit een vertegenwoordiging van minimaal 3 en maximaal 7 ouders/verzorgers van geplaatste kinderen. De OC denkt mee en zoekt oplossingen voor bepaalde zaken en eventuele problemen. De OC heeft adviesrecht aan de directie van Zus & Zo. Indien gewenst zullen de beide commissies samen vergaderen. Ouders met vragen kunnen deze mailen naar de OC. Zus & Zo is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang. Vragen of opmerkingen richting de OC kunt u stellen via info@kdvzusenzo.nl.

- **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.