

# **Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid**

Hof van Saksen

# Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Introductie	4
<b>2</b>	<b>Missie en visie</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Grote risico's</b>	<b>6</b>
3.1	Voorbeelden van grote risico's	6
3.1.1	Fysieke veiligheid	6
3.1.2	Sociale veiligheid	7
3.1.3	Gezondheid	8
<b>4</b>	<b>Omgang met kleine risico's</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Risico-inventarisatie</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Thema's uitgelicht</b>	<b>11</b>
6.1	Grensoverschrijdend gedrag	11
6.2	Vierogenprincipe	11
6.3	Achterwachtregeling	12
<b>7</b>	<b>EHBO regeling</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>Beleidscyclus</b>	<b>14</b>
8.1	Beleidscyclus	14
8.2	Plan van aanpak	14
8.2.1	Welke maatregelen worden genomen?	14
8.2.2	Hoe worden maatregelen geëvalueerd?	14
<b>9</b>	<b>Communicatie en afstemming intern en extern</b>	<b>15</b>
<b>10</b>	<b>Ondersteuning en melding van klachten</b>	<b>16</b>

By Ot en Sien

# 1

## Inleiding

### 1.1

#### Introductie

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Bij Ot & Sien locatie Hof van Saksen. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locatie werken. Met als doel de kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Dit beleidsplan is geldig vanaf 1 juni 2018. Om tot dit beleidsplan te komen zijn aan de hand van diverse thema's gesprekken gevoerd met 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.

Bij Ot & Sien locatie Hof van Saksen 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.

# 2

## Missie en visie

### **Missie:**

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

### **Visie:**

Bij Ot & Sien locatie Hof van Saksen 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.

### **Doel:**

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang dienen wij een beleid te creëren ten aanzien van Veiligheid en Gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten binnen het vormgeven van het beleid zijn: 1) het bewustzijn van mogelijke risico's, 2) het voeren van een goed beleid op grote risico's en 3) het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de externe betrokkenen. Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

# 3

## 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. 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 bijlage waarin de complete risico-inventarisatie is opgenomen.

### 3.1 Voorbeelden van grote risico's

#### 3.1.1 Fysieke veiligheid

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

- **Vallen van hoogte.** Genomen maatregelen zijn: kinderen worden gewezen op de gevaren van klimmen op attributen die daar niet voor bestemd zijn. De leidsters van Bij Ot en Sien locatie Hof van Saksen blijven dit benoemen en de kinderen volgen de adviezen van de leidsters op. Tevens mogen stoelen, opstapjes e.d. niet bij ramen staan die geopend kunnen worden of andere hoge dingen waar de kinderen op kunnen klimmen.
- **Verstikking.** Genomen maatregelen zijn: Op iedere groep wordt er gekeken naar het aanwezige speelgoed of er gevaar voor kinderen is om het speelgoed in de mond te nemen en zicht te verslikken/stikken. Speelgoed wat niet geschikt is voor de leeftijdscategorie wordt direct weggegooid. Speelgoed wordt bij het schoonmaken ook altijd gecontroleerd op losse onderdelen. Als we denken aan verslikken/verstikking bij het eten. Er wordt altijd rekening gehouden met wat er aangeboden wordt. Kleine kinderen krijgen bijvoorbeeld kleine stukjes brood en er wordt altijd aan tafel gegeten met een leidster om toezicht te houden. Alle leidsters hebben een EHBO diploma en de kennis om in te grijpen in een noodsituatie.
- **Vergiftiging.** Genomen maatregelen zijn: Bij Ot en Sien zijn locatie Hof van Saksen geen giftige artikelen aanwezig binnen het bereik van kinderen. Schoonmaakmiddelen worden opgeborgen in kasten en op planken buiten het bereik van kinderen.
- **Verbranding.** Genomen maatregelen zijn: De leidster is tijdens het koken te allen tijde alleen bij het aanrecht in de keuken. Het aanrecht is niet toegankelijk voor kinderen doordat het is afgeschermd. Wanneer leidsters hete dranken nuttigen worden deze op hoogte of in de kast buiten bereik van kinderen weggezet. Hete dranken worden nooit met kinderen op schoot gedronken.
- **Verdrinking.** Genomen maatregelen zijn:

### **Kinderdagverblijf 0 t/m 4 jaar**

Kinderen van het kinderdagverblijf zijn altijd met een leidster buiten. Voordat de kinderen naar buiten gaan, wordt er gecontroleerd of de hekken zijn afgesloten. Wanneer er een zwembadje buiten staan is er te allen tijde een leidster bij aanwezig. Na tijd wordt het zwembadje opgeruimd zodat er geen regenwater in kan blijven staan. Kinderen tot 4 jaar gaan op het park niet naar het zwembad of naar de zwemplas. Dit om verdrinking te voorkomen.

### **Kinderen van de BSO vanaf 4 jaar**

Kinderen van de BSO mogen alleen op het park spelen na toestemming van ouders en een zwemdiploma. De afspraak met de kinderen wordt gemaakt dat ze niet alleen mogen zwemmen in de zwemplas. Wanneer kinderen gaan zwemmen is er altijd een pedagogisch medewerker aanwezig. De pedagogisch medewerkers maken onderling de afspraak wie op welke kinderen let. Indien ervoor gekozen wordt om in het begin van het seizoen te gaan zwemmen in de zwemplas worden er genoeg pauzes gehouden. Het zwemwater kan nog koud zijn en vergroot het risico op onderkoeling en kramp.

- **Stopcontacten:** In alle stopcontacten zit een beveiliging.
- **Zonder toezicht buitenspelen:** Kinderen van de BSO mogen na toestemming van de ouder zonder toezicht buitenspelen. Het risico op een ongeluk of vermissing wordt vergroot. Daarom zijn er duidelijke afspraken met de kinderen gemaakt. Vermissing wordt beschreven in het preventieve beleid vermissing. De kans op een ongeluk is groter omdat er veel mensen op het park zijn en er auto's rijden. Het park heeft de maatregelen genomen dat er geen auto's op het park aanwezig mogen zijn, de auto's moeten geparkeerd worden op de daarvoor bestemde parkeerplaatsen. Op de wisseldagen is er wel meer drukte. Kinderen mogen bij extreme drukte niet alleen naar buiten. Daarnaast dragen kinderen altijd een hesje, zodat ze goed opvallen.

### **3.1.2**

#### **Sociale veiligheid**

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

- **Grensoverschrijdend gedrag.** Genomen maatregelen zijn: Er is een protocol aanwezig welke de leidsters naleven. Op de werkvloer is het de taak van de leidsters om de kinderen te begeleiden en ondersteunen in sociale contacten.
- **Kindermishandeling.** Genomen maatregelen zijn: Er is een protocol aanwezig voor de leidster bij het verdenken en/of vermoeden van kindermishandeling. De stappen van de meldcode kindermishandeling worden gevolgd. Jaarlijks wordt dit protocol doorgenomen met de leidsters.
- **Vermissing.** Genomen maatregelen zijn: Er is een preventief beleid voor vermissing opgesteld. Allerlei maatregelen om vermissing te voorkomen. Hieronder de maatregelen voor kinderen 0 tot en met 4 en voor kinderen vanaf 4 jaar.

**Kinderdagverblijf 0 t/m 4 jaar:** Wanneer een kindje niet gebracht wordt en er geen af bericht is gedaan, worden altijd de ouders gebeld. Wanneer het op het dagverblijf gebeurd gaat direct het protocol vermissing in werking. Dit houdt in dat er volgens het stappenplan wordt gewerkt. Extra maatregelen die



worden gehanteerd bij uitstapjes zijn: herkenbare hesjes aan van Bij Ot en Sien, extra leidster mee en een looplijn.

**Buitenschoolse opvang:** De pedagogisch medewerkers letten alert op de kinderen. Wanneer het kind niet aankomt van school of niet gebracht wordt. Wordt er direct contact opgenomen met de desbetreffende ouder of school. Is het kind nog niet terecht gaat direct het protocol vermissing in. Kinderen van de BSO mogen, wanneer ouders toestemming geven, alleen op het park spelen. Er worden duidelijke afspraken gemaakt waar het kind gaat spelen, zo kan een pedagogisch medewerker het kind altijd vinden. Raakt het kind toch zoek gaat het protocol vermissing direct in werking.

### 3.1.3

#### **Gezondheid**

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

- Gastro enteritis (bijvoorbeeld door onhygiënisch werken bij luier verschonen = kruisbesmetting)
- Voedselinfectie of voedselvergiftiging
- Infectie via water (legionella)
- Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)
- Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS virus)

Verspreiding van en besmetting met deze gezondheidsrisico's voorkomen we op de volgende manieren

#### **Verspreiding via de lucht:**

- Hoest- nies discipline
- ventileren en luchten

#### **Verspreiding via de handen:**

- Handhygiëne op de juiste momenten en juiste manier
- Persoonlijke hygiëne zoals kleding, nagels en sieraden, handschoenen
- Pictogrammen
- Protocol Persoonlijke hygiëne

#### **Via voedsel en water:**

- Voedsel/water hygiëne en voedsel-/waterveiligheid
- Er wordt gewerkt via protocollen

#### **Via oppervlakken (speelgoed):**

- Goede schoonmaak
- Er wordt gewerkt via protocollen





# 4

## Omgang met kleine risico's

### 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 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 speelsituaties of activiteiten houden aan diverse afspraken. Daarnaast zijn er afspraken over hoe om te gaan met spullen als speelgoed en gereedschap, dit om te voorkomen dat door oneigenlijk gebruik letsel kan ontstaan.

Om gezondheidsrisico's te beperken en de kinderen hieraan zelf bij te laten dragen zijn daarom goede afspraken met kinderen noodzakelijk. Voorbeelden van afspraken die met kinderen zijn gemaakt zijn het wassen van de handen na toiletbezoek of het houden van een hand voor de mond tijdens niezen of hoesten. Ook leren de jonge kinderen dat ze niet met de afvalcontainer mogen spelen, maar wel zelf hun luier weg mogen gooien.

De exacte afspraken die zijn gemaakt met kinderen zijn terug te vinden in de risico-inventarisatie. De afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken en herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel, voorafgaand aan een verschoningsmoment of in periodes dat veel kinderen en medewerkers verkouden zijn.

# 5

## Risico-inventarisatie

# 6

## Thema's uitgelicht

### 6.1

#### 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 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 vierogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vierogenbeleid
- Het vierogenbeleid wordt goed nageleefd.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenbeleid 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.

### 6.2

#### Vierogenprincipe

De dagopvang op onze locatie is zo georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, pedagogisch medewerker in opleiding, stagiair, vrijwilliger of andere volwassene zijn of haar werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene.

Wij geven hier op de volgende wijze vorm aan:

Het vier ogen principe. Een beroepskracht is, buiten de inlooptijden, nooit alleen aanwezig bij Bij Ot & Sien, wanneer er slechts 1 beroepskracht nodig is. Er is altijd



By Ot en Sien

een stafmedewerker van de Boerhaarshoeve aanwezig. Op die manier voldoen wij te allen tijden aan het vier ogen principe. Al deze medewerkers zijn net als de pedagogisch medewerker in bezit van een VOG. Tijdens het inloop uur is een pedagogisch medewerker hooguit een halfuur tot een uur alleen op de groep tot de tweede collega begint: tijdens deze drukker 'verkeersuren' is er voortdurend inloop van ouders en zijn alle ramen en deuren transparant. Deze zijn dus niet beplakt met posters en berichten voor ouders. Het onvoorspelbare karakter van de haal- en brengsituaties (je weet niet exact wanneer een ouder binnenloopt en hoeveel tegelijk etc.) verkleint de risico dat iemand zich onbespied of niet gecontroleerd zou kunnen voelen.

### 6.3

#### Achterwachtregeling

Als in een uitzonderlijke situatie er maar één medewerker aanwezig kan zijn en er geen andere volwassene op de locatie is, moet de achterwachtregeling worden toegepast. Dit betekent dat in geval van calamiteiten een achterwacht beschikbaar is die binnen vijftien minuten aanwezig kan zijn op de opvanglocatie. De (actieve) achterwacht is telefonisch bereikbaar tijdens de opvangtijden.

Bij calamiteiten staat er voorin de map een telefoonlijst met de telefoonnummers die gebeld kunnen worden. Roel-Poppe Lubbers (beheerder pand) of Frida Lubbers zijn vrijwel altijd aanwezig in het pand. Indien afwezig dan wordt dit gemeld op de groep en kan Rika Lubbers gebeld worden die 5 minuten rijden van KDV Bij Ot en Sien woont.

De volgende personen zijn bereikbaar als achterwacht:

Frida Lubbers	0653729630
Roel-Poppe Lubbers	0625078289
Joella Oosting	0611973932
Security park	0615882717 (24/7 op het park aanwezig)
Technische dienst	0592245964



# 7

## EHBO regeling

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 streven we erna dat alle medewerkers een EHBO-diploma hebben, zodat zij adequaat kunnen handelen. Op onze locatie hebben de volgende medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO Bij het Oranje Kruis:

### **Frida Lubbers**

Examendatum: 16-09-2015  
Diplomanummer: 99635223  
Opleidingsinstituut: Groep Blauwestad

### **Joëlla Oosting**

Examendatum: 16-09-2015  
Diplomanummer: 99635222  
Opleidingsinstituut: Groep Blauwestad

### **Anne Will Kommers**

Examendatum: 03-07-2017  
Diplomanummer: 970225001  
Opleidingsinstituut: A1 Trainingen

# 8

## Beleidscyclus

### 8.1

#### Beleidscyclus

##### Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid

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.

##### Beleidscyclus

1. Een eerste 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? En wie is de verantwoordelijke voor de uitvoering van de Quick Scans?
2. Een tweede fase waarin daadwerkelijk aan de slag wordt gegaan met de risico-inventarisatie. In deze fase ga je actief met medewerkers in gesprek over de te behandelen thema's zodat een overzicht ontstaat van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.
3. Een derde fase waarin wordt opgesteld hoe deze verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak.
4. En een laatste vierde fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

### 8.2

#### Plan van aanpak

#### 8.2.1

##### Welke maatregelen worden genomen?

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:

Een totaal overzicht van de te nemen maatregelen is te vinden in het actieplan.

#### 8.2.2

##### 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 we maandelijks 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.

By Ot en Sien

# 9

## Communicatie en afstemming intern en extern

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

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Wanneer het beleidsplan voor veiligheid en gezondheid wordt opgesteld of bijgesteld, spelen zij dan ook allen een actieve rol hierin. Wanneer een nieuwe medewerker op de locatie komt werken zorgen we voor een uitgebreide introductie in het veiligheids- en gezondheidsbeleid, met indien nodig eventuele extra opleiding en instructies. Zodanig dat deze persoon in staat is tot het nemen van maatregelen wanneer dit aan de orde is.

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

Het veiligheid en gezondheidsbeleid is voor ouders, vrijwilligers, stagiaires en beroepskrachten (in opleiding) in te zien op locatie en staat op de [site](#) van Bij Ot en Sien locatie Hof van Saksen. Via de 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.

# 10

## Ondersteuning en melding van klachten

### Voor ouders en medewerkers

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.

Het kan gebeuren dat na een persoonlijk gesprek bij de klant nog sprake is van ontevredenheid. Bij Ot en Sien hoopt dat u al klant daar ons persoonlijk van op de hoogte wil stellen. U kunt ons klachtenformulier gebruiken om een schriftelijke klacht neer te leggen. Klachtenformulier kan worden opgevraagd bij de oudercommissie of bij het management. Binnen 2 weken zal hier een antwoord op gegeven worden.

### Externe procedure

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 op:

Klachtenloket Kinderopvang: <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>  
Geschillencommissie Kinderopvang: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>