

Beleid Veiligheid en Gezondheid Kinderwoud

Met het Beleid Veiligheid en Gezondheid maken we inzichtelijk hoe wij op onze locaties werken ten aanzien van veiligheid & gezondheid. We bieden kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond als nodig werk-, speel-, leer- en leefomgeving aan. Ons uitgangspunt bij aandacht voor veiligheid en gezondheid is dat kinderen tegen grote risico's worden beschermd en leren om te gaan met kleine risico's. Onder grote risico's verstaan we risico's die ontstaan, doordat kinderen in een situatie terecht komen, die gevolgen kan hebben voor veiligheid en gezondheid. Onder kleine risico's verstaan we situaties waarbij kinderen zich kunnen bezeren, zonder dat daarbij ernstige lichamelijke letsel ontstaat.

Veiligheid en Gezondheid: Elke dag een mooie dag!

De missie van Kinderwoud is: Elke dag een mooie dag!

Deze zin spreekt tot de verbeelding en geeft onze medewerkers inspiratie, dit is wat we elke dag opnieuw willen bereiken voor de kinderen die ons zijn toevertrouwd. We streven ernaar om van elke dag een mooie dag voor de kinderen te maken. Dit streven geeft onze warme betrokkenheid bij kinderen weer. Voor de kinderen is het elke dag een mooie dag als de kinderen in alles wat we doen centraal staan. In onze zorg en aandacht, in onze activiteiten, in onze inrichting enzovoort. Met drie kernwaarden laat Kinderwoud hierin haar GEZicht zien (uit: pedagogisch kader)

We leveren een belangrijke bijdrage 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 van het beleid Veiligheid en Gezondheid

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, waaronder ouders, GGD en oudercommissies.

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

Risico's op locaties

We beschrijven de belangrijkste grote risico's die op onze locaties kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën;

1. Fysieke veiligheid (kleine en grote risico's, ongevallen en EHBO, Calamiteitenplan D126, achterwachting, Protocol Veilig Slapen D001 en Vervoersbeleid D129);
2. Sociale veiligheid (grensoverschrijdend gedrag, vermoedens kindermishandeling en huiselijk geweld);
3. Gezondheid (Beleid Ziekte en Medische zorg voor kinderen D048, Hygiënebeleid D088, Voedingsbeleid D037 en Protocol Binnen- en Buitenmilieu D007).

Fysieke veiligheid

Kleine en grote risico's

Een veilige omgeving draagt bij aan de gezonde ontwikkeling van het kind. Wij zorgen ervoor dat er altijd goed toezicht is van een pedagogisch medewerker binnen de groepen en kinderen niet alleen gelaten worden. Een stagiaire houdt samen met een pedagogisch medewerker toezicht op de kinderen en staat nooit alleen op de groep.

Ons uitgangspunt is dat we kinderen leren om te gaan met kleine risico's. Door risico's die kleine gevolgen hebben voor de kinderen te aanvaarden, leren kinderen hier ook op een juiste manier mee om te gaan. Dit draagt bij aan hun zelfstandigheid, zelfredzaamheid en zelfbewustzijn. Wij dragen dit op de volgende manieren uit:

- Onder risicovol spelen verstaan wij een omgeving creëren die “zo veilig als nodig” is, maar niet “zo veilig als mogelijk”. Kinderen moeten zich voldoende veilig voelen om te ontdekken en aanvaarbare risico's te nemen. Bij avontuurlijk en uitdagend spel gaan kinderen aan de slag met spannende, uitdagende en avontuurlijke activiteiten, waarbij een risico bestaat op een (kleine) verwonding. Tijdens het spelen testen en verleggen kinderen hun grenzen door nieuwe activiteiten uit te proberen en hun angsten te overwinnen;
- We zijn ons bewust van onze voorbeeldrol en laten kinderen via ons gedrag zien hoe wij omgaan met kleine risico's. Hierbij betrekken wij de kinderen door uit te leggen waarom iets gevaarlijk kan zijn;
- We geven kinderen gaandeweg meer eigen verantwoordelijkheid en de ruimte om spelend grenzen op te zoeken, te ontdekken en risico's te nemen. Hierbij begeleiden we kinderen en geven we ondersteuning waar dat nodig is rekening houdend met het karakter en de ontwikkelingsfase van het kind;
- We hebben extra aandacht voor nieuwe kinderen op de groep met betrekking tot kleine risico's;
- Om risicovolle speelsituaties veilig te houden maken we afspraken met kinderen tijdens speelsituaties of activiteiten, de omgang met bepaalde materialen en de gezondheid.
- De pedagogisch medewerkers brengen de afspraken voortdurend op een speelse manier onder de aandacht van de kinderen, zodat ook zij zich er bewust van worden en ernaar gaan handelen. Dit gebeurt voorafgaand aan een activiteit, voorafgaand aan het eten en/of als de pedagogisch medewerkers merken dat bepaalde afspraken niet goed worden nageleefd;
- We benoemen ook duidelijk als we zien dat bepaalde afspraken juist wel goed nageleefd worden. Complimenten zijn namelijk een sterk bekrachtiger van gedrag.

Op organisatieniveau hebben wij de grootste risico's in beeld gebracht. Om de kinderen op een adequate manier tegen deze grote risico's te beschermen, zijn er maatregelen getroffen binnen de locaties van Kinderwoud. Deze maatregelen zijn opgenomen in de Veiligheidsregels KDV/POV/BSO Kinderwoud (D137). Deze Veiligheidsregels zijn terug te vinden in het ouderportaal onder kopje “mijn vestiging”.

De afspraken die getroffen worden voor risico's die afwijken van de Veiligheidsregels en/of andere afspraken die vastgelegd zijn in beleidsstukken/protocollen binnen Kinderwoud worden door de clustercoördinatoren in samenwerking met de pedagogisch medewerkers, opgenomen in het Veiligheid- en Gezondheidsbeleid van de locatie. De acties die getroffen moeten worden om kinderen te beschermen tegen grote en kleine risico's worden op de klussenlijst van de locatie gezet.

Het Veiligheids- en Gezondheidsbeleid van de locatie is terug te vinden in het Ouderportaal onder beleidsdocumenten onder kopje “mijn vestiging”. De klussenlijst kunnen ouders op locatie inzien. Deze zijn terug te vinden op het prikbord en/of in het kantoor van de betreffende locatie.

Het Veiligheids- en Gezondheidsbeleid van de locatie en het klussenformulier staat regelmatig op de agenda van de teamvergadering.

Nieuwe medewerkers en stagiaires/vrijwilligers kunnen het Veiligheids- en Gezondheidsbeleid van de locatie via de iPad lezen en worden daarop ingewerkt.

Ongevallen en EHBO

Wanneer een kind ondanks de maatregelen die getroffen zijn en de afspraken die zijn gemaakt onverhoopt toch een letsel oploopt of er doet zich een calamiteit voor, is het noodzakelijk dat er een volwassene aanwezig is die Kinder-EHBO kan toepassen. Bij inroosting van pedagogisch

medewerkers wordt er zorg voor gedragen dat er één volwassene per pov/kdv en bso op de locatie aanwezig is die gekwalificeerd is voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen. Daarnaast is er op iedere locatie een EHBO-koffer en een BHV-tas aanwezig en kan de Kiddi App geraadpleegd worden.

Brand en Calamiteiten

Voor Kinderwoud is er één overkoepelend Calamiteitenplan (D126) opgesteld. Hierin staat nauwkeurig beschreven hoe wij handelen in diverse noodsituaties en wat binnen locaties aan brandveiligheid gedaan wordt. Het calamiteitenplan wordt jaarlijks besproken op het clustermanagers overleg (CMO) en tijdens teamvergaderingen (KT/GT) volgens de jaarplanning. Daarnaast wordt op locatieniveau in het locatiewerkplan nadere zaken beschreven uit het calamiteitenplan.

Jaarlijks vindt op iedere locatie een calamiteitsoefening plaats. Hiervan wordt een evaluatieverslag gemaakt die terug te vinden is op de locatiepagina van Apptime. Daarnaast worden blusapparatuur en brandmeldingsinstallaties jaarlijks gecontroleerd door een daartoe bevoegde instantie.

Tevens worden (bijna) ongelukken van kinderen en pedagogische medewerkers geregistreerd.

Het doel hiervan is:

- het registreren van (bijna) ongevallen geeft inzicht in potentieel gevaar.
- door te registreren kun je gericht werken aan het voorkomen van (bijna) ongevallen.
- het scheppen van een zo veilig mogelijk kinderopvang en omgeving.

Een ingevuld registratieformulier (F045) wordt in het teamoverleg besproken en daar waar blijkt dat de veiligheid in het geding is, zetten we actie uit. De registratieformulieren worden in het CMO besproken en meegenomen in de managementinformatie naar het MT. Bij het signaleren van trends in ongevallen, zorgen we voor aanpassingen in ons beleid (bv leren vallen en opstaan). Bij tussentijdse grote calamiteiten wordt het MT direct in kennis gesteld.

Achterwachting

Als in een uitzonderlijke situatie maar één pedagogisch medewerker aanwezig is op de locatie en dit ook is toegestaan gezien het aantal kinderen, wordt de achterwachting toegepast. De achterwachting is om er voor te zorgen dat er bij calamiteiten iemand kan bijspringen. In eerste instantie wordt gekeken of er een andere volwassene aanwezig kan zijn in het gebouw. Dit kan een volwassen stagiaire zijn, een vrijwilliger, een administratieve kracht, de clustermanager, de cluster coördinator of medewerker van een andere gebruiker van het pand. Als in een uitzonderlijke situatie er maar één pedagogisch medewerker aanwezig kan zijn en geen andere volwassene op de locatie is, wordt de achterwachting toegepast. Dit betekent dat een volwassene die binnen 15 minuten aanwezig kan zijn, telefonisch bereikbaar is. Specifieke afspraken over de achterwachting per locatie zijn opgenomen in het locatiewerkplan bij het kopje "Veiligheid en Gezondheid".

Veilig Slapen

Kinderwoud hanteert de aanbevelingen voor Veilig Slapen, zoals die door de Nederlandse Vereniging voor Kindergeneeskunde (NVK), Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), Artsen Jeugdgezondheidszorg Nederland (AJN) en het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid (NCJ) zijn beschreven in het Beleid Veilig Slapen (D001). Willen ouders afwijken van deze aanbevelingen en hun kind op een andere wijze laten slapen (denk aan buikslapen) dan is hiervoor een schriftelijke verklaring van een medisch specialist of consultatiebureau arts noodzakelijk.

Vervoer

In het Vervoersbeleid (D129) staat omschreven hoe wij op onze locaties omgaan met het vervoeren van kinderen. Bij Kinderwoud worden kinderen vervoerd in taxi's, openbaar vervoer, BSO-bus of met eigen vervoer. Dit vervoer kan plaatsvinden in het kader van school naar een locatie van Kinderwoud, voor sportvervoer of voor een activiteit buiten de locatie. In het locatiewerkplan worden nadere zaken beschreven uit het vervoersbeleid die gelden voor een specifieke locatie.

Sociale veiligheid

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

Grensoverschrijdend gedrag

De inhoud van het beleid sociale veiligheid gaat over het voorkomen en bestrijden van ongewenst gedrag bij volwassenen. Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Binnen Kinderwoud heeft dit thema onze 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: Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring).

- We werken met een vierogen principe, medewerkers kennen het beleid, medewerkers zorgen ervoor dat het nageleefd wordt en spreken elkaar aan als het niet nageleefd wordt.
De dagopvang (kdv en pov) is zo georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, stagiaire, vrijwilliger of andere volwassene zijn of haar werkzaamheden uitsluitend kan verrichten, terwijl hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Door in principe met z'n tweeën aanwezig te zijn en de ruimtes transparant te houden waarborgen we het vierogenprincipe. Tijdens haal- en brengmomenten kan de tweede volwassene de ouder zijn die binnen kan lopen om een kind te komen halen of brengen (tijd onvoorspelbaar). Specifieke afspraken over het vierogenprincipe per locatie zijn opgenomen in het locatiewerkplan onder het kopje "Veiligheid en Gezondheid".
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang. Medewerkers kennen deze afspraken en zijn op de hoogte hoe zij moeten handelen.
- Er is een protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed en medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed (meldcode)
- Tijdens teamoverleg wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- In het pedagogisch werkplan 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 (zie ook: pedagogisch werkplan - omgaan met normen, waarden en regels).
- 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 weerbaarder te maken op momenten dat dit nodig is.

Vermoedens kindermishandeling en huiselijk geweld

Al onze medewerkers zijn op de hoogte van de meldcode kindermishandeling (D020A). Deze meldcode wordt jaarlijks onder de aandacht gebracht en bij het introductiegesprek nieuwe medewerker wordt de meldcode besproken met de medewerker.

Gezondheid

Elk kind is wel eens ziek, dat hoort bij het opgroeien. Onze kinderopvang is niet berekend op de opvang van zieke kinderen. Bij de beslissing of een kind de opvang kan bezoeken zijn twee aspecten bepalend: namelijk het welbevinden van het zieke kind en de gezondheid van de andere kinderen van de groep. Een kind dat hoge koorts heeft, regelmatig overgeeft of pijn lijdt, zal zich niet prettig voelen in de groep. Heeft het kind behoefte aan rust, verzorging en extra aandacht dan kan het beste in een huiselijke omgeving worden opgevangen. Het gaat erom dat de pedagogisch medewerker kan beslissen of het op de groep kan blijven, of dat de ouders gewaarschuwd moeten worden, of dat er misschien zelfs direct een arts ingeschakeld moet worden.

Medicatie

Kinderen die medicatie voorgeschreven krijgen kunnen dit ook op locatie gebruiken, tussen ouder en pedagogisch medewerker wordt hierover een afspraak gemaakt t.a.v. dosering en gebruik (formulier medicatieverstrekking F041) Kinderen met een chronische ziekte en/of handicap kunnen ook de opvang van Kinderwoud bezoeken. Met ouders wordt vooraf aan de plaatsing een gesprek gevoerd over evt. extra zorg en of medische handelingen die uitgevoerd moeten worden. Deze medische handeling wordt vastgelegd (autorisatieformulier medische handelingen F013).

Infectieziekten / vaccinaties

Bij enkele besmettelijke ziekten – die ernstig kunnen verlopen – mag het zieke kind niet naar de kinderopvang komen, omdat het risico voor de anderen kinderen en beroepskrachten om ook besmet te worden te groot is. In twijfelgevallen wordt door Kinderwoud overleg gepleegd met de GGD. In ons beleid Ziekte en Medische zorg voor kinderen (D048) wordt beschreven hoe wij omgaan met infectieziekten en beleid ten aanzien van vaccinaties. Dit beleid wordt jaarlijks geëvalueerd (jaarplanning) en besproken met al onze medewerkers. Daarnaast gebruiken we de KIDDI app op locatie.

Hygiëne

Een kindercentrum moet in alle opzichten een veilige voorziening zijn. Jonge kinderen komen in aanraking met ziekteverwekkers waartegen zij nog geen weerstand hebben opgebouwd. Door hygiënische maatregelen proberen we de overdracht van ziekteverwekkers te beperken. Het is daarom noodzakelijk om ruimschoots aandacht te besteden aan de hygiëne in een kindercentrum. In het Hygiënebeleid (D088) worden gezondheidsrisico's genoemd en de maatregelen die hiervoor genomen worden. Ons Hygiënebeleid met het schoonmaakschema is bekend bij onze pedagogisch medewerkers en wordt jaarlijks besproken en geëvalueerd (jaarplanning).

Voeding

Voor het Voedingsbeleid (D037) worden de richtlijnen van het Voedingscentrum en het RIVM gevolgd. Ons uitgangspunt is dat producten aangeboden worden met weinig vet, suiker en zout en veel vezels. Bij traktaties en feest hanteren wij het uitgangspunt om gezonde producten aan te bieden en bij niet-eetbare traktaties bewust om te gaan met milieuaspecten. Daarnaast is in het Voedingsbeleid alle informatie over hygiëne met betrekking tot voedselbereiding, zuigelingenvoeding en de bewaarwijzer opgenomen.

Binnen- en Buitenmilieu

Kinderwoud zorgt voor een goed binnenmilieu voor de kinderen en pedagogisch medewerkers in de ruimten waar kinderen worden opgevangen. Om dit goed te kunnen beheersen is er een Protocol Binnen- en Buitenmilieu (D007) opgesteld. Het doel van dit protocol is het verbeteren van de luchtkwaliteit en het beheersen van de temperatuur op locaties van Kinderwoud. Ook is in dit protocol opgenomen hoe wij binnen en buiten onze locaties omgaan met de hitte en hoe wij kinderen en pedagogisch medewerkers hiertegen het beste kunnen beschermen. Het Protocol Binnen- en Buitenmilieu wordt jaarlijks geëvalueerd en besproken met al onze medewerkers (jaarplanning).

Beleidscyclus Veiligheid en Gezondheid

Beleid veiligheid en gezondheid

Ons beleid omtrent veiligheid en gezondheid is nooit klaar. We blijven nadenken over verbeteringen en vernieuwingen. Wij vinden het belangrijk om altijd over een actueel beleidsplan voor veiligheid en gezondheid te beschikken. Daarom werken we volgens een beleidscyclus. We maken een jaarplanning waarbij o.a. onderwerpen uit het Beleid Veiligheid- en Gezondheid aan de orde komen in de teamvergaderingen. Er wordt afgesproken hoe een onderwerp besproken wordt, dit kan in verschillende vormen (Apptime item, product in de vorm van een workshop, presentatie, etc.). Als er verbeteringen rondom een beleidsstuk en/of protocol aangebracht moet worden, wordt dit besproken in het clustermanageroverleg (CMO). In het CMO bespreken we de implementatie en evaluatie van de beleidsstukken en protocollen.

De jaarplanning van de verschillende onderdelen uit het Beleid Veiligheid en Gezondheid is gekoppeld aan het bekwaamheidspaspoort van de pedagogisch medewerkers. Hierin staan alle leeractiviteiten genoemd die in het desbetreffende jaar worden aangeboden. Op deze manier weten pedagogisch medewerker precies welke activiteiten aan bod komen en wat er van hun wordt verwacht (bijv. zelfstudie).

Risico inventarisatie

Binnen Kinderwoud wordt de risico inventarisatie (RIE) alleen als hulpmiddel ingezet om alle veiligheids- en gezondheidsrisico's per locatie in beeld te krijgen. Het doel van het doorlopen van de RIE-lijsten is zowel het bewust worden van grote en kleine risico's, als het op gang brengen van een gesprek over de risico's binnen de locatie. Wat voor de ene pedagogisch medewerker een klein en aanvaardbaar risico is, is voor de andere medewerker een groot risico. Door in het Veiligheid- en Gezondheidsbeleid van de locatie te beschrijven hoe omgegaan wordt met de geconstateerde locatierisico's die afwijken van de maatregelen die genomen worden op organisatieniveau en/of locatie gebonden zijn en de verbeterpunten in het klussenformulier op te nemen, wordt binnen het team een visie ontwikkeld. De voortgang van het Veiligheid- en Gezondheidsbeleid van de locatie en het klussenformulier wordt regelmatig tijdens team overleggen besproken waarom iets een groot of klein risico is, en welke werkafspraken en/of afspraken met kinderen nodig zijn. Naar aanleiding hiervan wordt het Beleid Veiligheid en Gezondheid van de locatie vormgegeven of aangepast. Nieuwe medewerkers en stagiaires worden tijdens hun inwerkperiode op de hoogte gesteld van het beleid veiligheid en gezondheid en de afspraken op de locatie.

Registratie ongevallen en incidenten

Een ongeluk(je)/incident registreren wij op het "registratieformulier ongeval/incident (F045). Deze registraties worden besproken in het teamoverleg. Eventueel genomen maatregelen met betrekking tot de besproken ongevallen worden geëvalueerd en waar nodig bijgesteld in het Veiligheid- en Gezondheidsbeleid van de locatie. Ook als er een gevaarlijke situatie heeft plaatsgevonden waar geen ongeval/incident uit voort is gekomen, wordt een registratieformulier ingevuld. Op deze manier kunnen een ongeval/incident in de toekomst voorkomen. Daarnaast worden deze formulieren verwerkt in kwartaalrapportages. Bij het signaleren van trends in ongevallen/incidenten, zorgen we voor aanpassingen in ons beleid en/of worden de Veiligheidsregels pov, kdV, bso Kinderwoud Breed aangepast/aangevuld.

GGD rapportage

Zodra de GGD de locatie heeft bezocht volgt er een GGD rapport, de bevindingen, verbeterpunten en acties worden tijdens een teamoverleg besproken. Het GGD-rapport wordt tevens besproken met de lokale oudercommissie. De acties voortkomend uit het GGD-rapport worden opgenomen in de jaarplanning van de clustermanager en meegenomen in de kwartaalrapportage kwaliteit van Kinderwoud. Op deze manier kunnen de acties voor geheel Kinderwoud uitgevoerd worden en worden trends zichtbaar.

Communicatie intern en extern

Medewerkers

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het Beleid Veiligheid en Gezondheid. Tijdens team overleggen is het bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een vast agendapunt (jaarplanning). Medewerkers spelen een belangrijke rol bij hoe omgegaan wordt met risico's met bijbehorende actiepunten. Wanneer een nieuwe medewerker op de locatie komt werken zorgen we voor een 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. Indien er een wijziging in het beleid noodzakelijk is zal dit door de clustermanager ingebracht worden in het CMO en/of MT-overleg.

Ouders

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

Daarnaast ontvangen ouders, wanneer een kind ongeveer 3 maanden een opvanglocatie bezoekt, een digitale enquête over de wenperiode. Ook ontvangen ouders een exit enquête, wanneer het kind de opvang van Kinderwoud verlaat. Deze wen- en exit enquêtes worden verwerkt in kwartaalrapportage en gedeeld met het MT. Daarnaast worden de pedagogisch medewerkers door de clustermanagers op de hoogte gesteld van de op- en aanmerkingen uit de wen- en exit enquêtes.

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 direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen. Meer informatie hierover kan de ouder vinden in het klachtenreglement van Kinderwoud.