



Beleidsplan

Veiligheid en Gezondheid

Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
1	Inleiding	3
1.1	Introductie	3
2	Grote risico's	4
2.1	Fysieke veiligheid	4
3	Omgang met kleine risico's	7
4	Risico-inventarisatie	8
5	Thema's uitgelicht	9
5.1	Grensoverschrijdend gedrag	9
5.2	Vierogenprincipe	10
5.3	Achterwachting	10
6	EHBO, BHV en Ontruimingsoefening	11
6.1	EHBO	11
6.2	BHV	11
6.3	Ontruimingsoefening	11
7	Beleidscyclus	12
7.1	Beleidscyclus	12
7.2	Plan van aanpak	13
7.2.1	Welke maatregelen worden genomen?	13
7.2.2	Hoe worden maatregelen geëvalueerd?	13
8	Communicatie en afstemming intern en extern	14
9	Ondersteuning en melding van klachten	15

1

Inleiding

1.1 Introductie

Veiligheid bieden we samen!

We willen allemaal dat onze kinderen gezond opgroeien in een veilige omgeving. Bij BSO de Heiweg nemen we deze zorg en verantwoordelijkheid tijdelijk over van ouders. Ouders moeten erop kunnen vertrouwen dat hier alles op orde is. De veiligheid van de kinderen die aan onze zorg worden toevertrouwd is van het grootste belang.

Hoe we de emotionele veiligheid van kinderen waarborgen staat beschreven in ons pedagogisch beleidsplan. In dit veiligheids- en gezondheidsbeleid staat beschreven hoe we onze omgeving inrichten en hoe we werken om een veilige, gezonde, maar ook uitdagende en stimulerende omgeving te bieden die optimale ruimte geeft voor ontwikkelingskansen. Uitgangspunt hierbij is dat we maatregelen nemen om grote risico's of risico's met grote gevolgen te voorkomen en dat we kinderen spelenderwijs om leren gaan met kleine risico's. Zo hebben we bijvoorbeeld geen waterkokers op de groepen, omdat het risico op ernstig letsel door verbranding groot is. De kinderen spelen echter wel met speelgoed op de grond, waardoor het risico op struikelen bestaat. We vinden dit een aanvaardbaar risico. We leren de kinderen om te kijken waar ze lopen en om na het spelen het speelmateriaal netjes op te ruimen.

Naast de veiligheid met betrekking tot de fysieke ruimte en onze praktische werkafspraken is er een apart hoofdstuk opgenomen dat gaat over hoe we met elkaar omgaan en wat we binnen BSO de Heiweg doen om grensoverschrijdend gedrag tegen te gaan. Een belangrijk onderdeel van dit hoofdstuk is natuurlijk het vierogenprincipe. Onze collega's kunnen altijd gezien en gehoord worden door een andere volwassene. Dit gegeven alleen is niet genoeg: het moet ook voor iedereen duidelijk zijn wat gewenst en wat ongewenst gedrag is. Zo weet iedereen hoe je je binnen BSO de Heiweg hoort te gedragen en is het duidelijk wanneer er onverhoopt grenzen zouden worden overschreden, zodat in reactie daarop gehandeld kan worden.

Het beleidsplan 'Veiligheid en Gezondheid' is een document wat met regelmaat wordt besproken en aan de hand van actuele situaties of nieuwe inzichten wordt bijgesteld, aangevuld of verbeterd. Het is een levend document waar alle collega's bij betrokken zijn. Veiligheid bieden we samen.

2

Grote risico's

In het beoordelen van de veiligheids- en gezondheidssituatie maken we onderscheid tussen grote en kleine risico's. Grote risico's zijn risico's waarbij de kans op ernstig letsel, incidenten of gezondheidsproblemen groot is. Het is vanzelfsprekend dat dit de risico's zijn die we door de inrichting van de ruimtes en door werkafspraken tot een minimum willen beperken. In dit hoofdstuk benoemen we welke grote risico's onze aandacht hebben en welke maatregelen we nemen om deze risico's te beperken. De risico's zijn te verdelen in drie categorieën: fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie benoemen we de belangrijkste risico's. Voor de overige risico's en maatregelen verwijzen we naar de meest recente risicomonitor. Met behulp van deze tool worden jaarlijks alle risico's bij de BSO geïnventariseerd en beoordeeld door de werknemers.

2.1

Fysieke veiligheid

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

- Vallen van hoogte.

Genomen maatregelen zijn: Er zijn geen hoge klimtoestellen op de BSO. De regel is dat kinderen niet op een tafel mogen zitten of staan. Tijdens het vieren van de verjaardag mag de jarige echter wel op een tafel staan of zitten, echter alleen onder toezicht van een medewerker.

- Verstikking.

Genomen maatregelen zijn: Tijdens de eet- en drinkmomenten zit iedereen aan tafel om te eten en te drinken, zodat de kans op verslikken of verstikken gering is. Er is altijd een medewerker aanwezig tijdens het eet- en drinkmoment om er op te letten dat de kinderen rustig eten en drinken. Als kinderen tijdens het buitenspelen eten of drinken krijgen consumenten zij dit eerst zittend voordat ze verder spelen.

- Vergiftiging.

Genomen maatregelen zijn: Alle schoonmaakartikelen staan in een hoge kast dan wel een afgesloten kast, zodat deze spullen niet toegankelijk zijn voor kinderen.

- Verbranding.

Genomen maatregelen zijn: De kranen in de keukens hebben warm water en mogen niet door de kinderen gebruikt worden. De kinderen hebben op de toiletten wasbakken om de handen te wassen met koud water en zeep. Tijdens zonnig weer worden alle kinderen regelmatig (om de paar uur) ingesmeerd met zonnebrandcrème met een hoge factor.

- Verdrinking.

Genomen maatregelen zijn: We zetten tijdens hete dagen op de BSO nooit zwembadjes op. Tijdens zomerse dagen wordt voornamelijk de sproeier aangezet om mee te spelen. Ook spelen de kinderen soms met waterpistolen om af te koelen.

- Verkeersveiligheid

Genomen maatregelen zijn: Bij fietstochten tussen de school en de BSO fietsen altijd begeleiders voor- en achteraan de groep. Kinderen fietsen op z'n vroegst mee vanaf groep 3. Voordat kinderen meefietsen in de groep fietsen zij eerst een aantal keer naast een begeleider om te laten zien dat ze goed genoeg kunnen fietsen. Kinderen van groep 3 fietsen nooit naast elkaar maar altijd naast een begeleider of een kind uit een hogere groep. Bij gevaarlijke punten op de route stappen we van de fiets en lopen we een stukje. Gevaarlijke kruispunten worden door begeleiders geblokkeerd zodat kinderen veilig over kunnen steken.

Sociale veiligheid

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

- Grensoverschrijdend gedrag.

Genomen maatregelen zijn: Door de werkwijze van BSO de Heiweg om één medewerker per acht kinderen in te zetten, zijn er veel begeleiders op de groepen aanwezig en kan grensoverschrijdend gedrag snel worden opgemerkt. Ook wordt met de kinderen bespreekbaar gemaakt dat ze naar de begeleiders kunnen gaan als iets niet fijn is wat een ander heeft gedaan, in welke vorm dan ook. Daarnaast wordt op BSO de Heiweg het vierogenprincipe gehanteerd, hier wordt in een later hoofdstuk dieper op ingegaan.

- Kindermishandeling.

Genomen maatregelen zijn: De cursus Meldcode is door een aantal medewerkers gevolgd en ze zijn daardoor in staat kindermishandeling te signaleren. Alle medewerkers zijn op de hoogte van de stappenplannen van de meldcode. Opvallend gedrag van kinderen wordt door alle medewerkers herkend, doordat alle medewerkers alle kinderen goed kennen. In het maandelijkse kindoverleg wordt ook aandacht gegeven aan opvallend gedrag van kinderen. Als opvallend gedrag wordt gezien of geconstateerd wordt dit altijd teruggekoppeld aan collega's.

- Vermissing.

Genomen maatregelen zijn: De buitendeur en de rode klapdeuren zijn afgesloten. Dit voorkomt dat mensen van buiten niet zomaar naar binnen kunnen gaan en dat kinderen niet naar buiten kunnen zonder begeleiding. Om binnen te kunnen komen, moet je aanbellen en wordt de buitendeur van binnenuit opengemaakt door een medewerker. Als we buiten spelen staat er een pionnenlijn die aangeeft tot waar kinderen mogen komen. Medewerkers zien er op toe dat kinderen zich hier aan houden, kinderen spelen nooit zonder begeleiding buiten.

Gezondheid

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

- Infectiebestrijding.

Voor aanvang /aan het einde van de BSO-dag worden grote schoonmaakwerkzaamheden verricht, zoals het reinigen (stomen) van de hotspots en vloeren. Aan het einde van de dag wordt er ook schoongemaakt door de medewerkers. Er is een schoonmaaklijst waarop ingevuld

wordt wat er per dag is gedaan m.b.t. de schoonmaak. Spullen/ speelgoed zitten veelal in bakken en in de kast, zodat het stofvrij is. De zandbak heeft een groot net erover om te voorkomen dat katten erin kunnen poepen. De ramen hebben een draai-kiepstand, zodat deze altijd op een kier openstaan voor ventilatie. Ook hebben we diverse apparatuur die de luchtkwaliteit in de binnenruimtes meet en via de huistelefoons signalen afgeeft bij afwijkende waarden.

- Uitdroging.
Er zijn vaste drinkmomenten om te voorkomen dat kinderen uitdrogen. Tijdens de opvangtijden staat er vaak een waterkan met tap, waaruit kinderen zelfstandig water kunnen pakken. Als we merken dat kinderen dorstig zijn – in de zomer i.v.m. de buitenwarmte of in de winter i.v.m. de verwarmingen – krijgen ze altijd water aangeboden. In de zomer wordt er niet in de volle zon gespeeld. De BSO beschikt over veel schaduwplekken.

3

Omgang met kleine risico's

We willen de kinderen die aan onze zorg zijn toevertrouwd natuurlijk een zo veilig en gezond mogelijke opvang bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte voorkomen en beschermen we kinderen tegen onaanvaardbare risico's. We zijn echter van mening dat we kinderen met overbescherming geen goed doen. Kinderen moeten leren omgaan met (kleine) risico's.

Door het ervaren van risicovolle situaties (bijvoorbeeld tijdens het spelen) ontwikkelen kinderen risicocompetenties: ze leren risico's in te schatten en ontwikkelen cognitieve vaardigheden om de juiste afweging te maken als een risicovolle situatie zich opnieuw voordoet. Risicovol spelen geeft een kind de kans een positieve houding te ontwikkelen ten opzichte van uitdagingen. Als kinderen een 'ik kan het'-gevoel ervaren, vergroot dat hun onafhankelijkheid, zelfvertrouwen en doorzettingsvermogen in latere situaties.

Het leren omgaan met risico's heeft een positieve invloed op de fysieke en mentale gezondheid van kinderen en op het ontwikkelen van sociale vaardigheden. Kinderen staan sterker in hun schoenen en kunnen beter conflicten oplossen en emoties herkennen bij speelmaatjes. Bewegingen die veel voorkomen bij risicovol spelen (zoals slingeren, rollen, klimmen, hangen en glijden) zijn niet alleen leuk voor de kinderen, maar ook van essentieel belang voor hun motorische vaardigheden, balans, coördinatie en lichaamsbewustzijn. Kortom: risicovol mogen spelen heeft een positief invloed op de fysieke gezondheid, vergroot het zelfvertrouwen, de zelfredzaamheid en het doorzettingsvermogen en vergroot de sociale vaardigheden.

We begeleiden de kinderen in het leren omgaan met kleine risico's. We hebben afspraken op de groep, zoals ten aanzien van veiligheid bijvoorbeeld: niet rennen in de groepsruimte. In het kader van de gezondheid hebben we onder andere de afspraak van je handen wassen na toiletbezoek en met betrekking tot de sociale veiligheid dat je niemand pijn mag doen. Duidelijke afspraken bieden de kinderen een gevoel van veiligheid. De afspraken hebben betrekking op het speelgedrag, het gebruik van spullen en hoe je met elkaar omgaat. De leidsters bieden begeleiding bij het proces om de afspraken onder de knie krijgen. Een voorbeeld: eerst poetst de leidster de neus van een kind, later krijgt een kind zelf een zakdoekje of washand om de neus te poetsen en doet de leidster het na. Uiteindelijk kan een kind zelf een tissue pakken en zijn neus afvegen als het de eigen snotneus opmerkt. Het uitgangspunt voor de leidsters is dat kinderen zelf mogen doen wat ze zelf kunnen doen. Naast de specifieke begeleiding die de leidster geeft in het proces van zelf leren omgaan met kleine risico's, heeft zij een voorbeeldfunctie binnen de groep. Kinderen imiteren namelijk wat zij zien.

De regels voor de kinderen is terug te vinden in het pedagogisch beleidsplan en werkplan van BSO de Heiweg.

4

Risico-inventarisatie

Om in kaart te brengen of het beleid ten aanzien van het omgaan met risico's nog effectief is, moet steeds opnieuw geïnteriseerd worden of de werkinstructies, protocollen en andere afspraken er ook daadwerkelijk toe leiden dat (grote) risico's tot het minimum worden beperkt.

Tenminste eenmaal per kalenderjaar brengen we met het hele team de risico's via de Risicomonitor in kaart. Aan de hand van de uitkomsten hiervan kunnen er aanpassingen plaatsvinden, zodat het beleid passend en up-to-date blijft. Het inventariseren van de risico's wordt gedaan met het gehele team alsmede het bespreken van de uitkomsten en de aanpassingen die hieruit volgen. De aanpassingen worden vastgelegd in dit beleidsplan 'Veiligheid en Gezondheid'.

5

Thema's uitgelicht

5.1 Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. In het beleid van BSO de Heiweg wordt daarom beschreven hoe het risico op grensoverschrijdend gedrag door zowel aanwezige volwassenen als kinderen zoveel als mogelijk moet worden beperkt. Het gaat om het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding en kinderen. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel seksuele, fysieke als psychische grensoverschrijdingen.

Omgang met grensoverschrijdend gedrag

Binnen BSO de Heiweg heeft het thema 'grensoverschrijdend gedrag' onze bijzondere aandacht. We hebben de volgende maatregelen genomen om grensoverschrijdend gedrag met elkaar te voorkomen:

- In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan en welke normen en waarden er gelden. Zo weten medewerkers, ouders en kinderen wat wel en niet toelaatbaar is en wat gepast en ongepast gedrag is.
- Tijdens het teamoverleg wordt over het onderwerp gesproken om zodoende een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- We leren kinderen dat ze het altijd mogen aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is en dat ze hulp mogen vragen. De regel 'je mag niet klikken' bestaat bij ons niet. De kinderen hebben recht op een veilig gevoel en moeten daarom altijd gehoord worden.

We nemen de volgende maatregelen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en een vermelding in het personenregister.
- We werken met het vierogenprincipe, niet verplicht op een BSO, wel veilig voor medewerkers, kinderen en ouders.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenprincipe niet goed wordt nageleefd en/of melden dat bij de houd(st)er van de BSO.
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind grensoverschrijdend gedrag vertoont. Medewerkers kennen deze afspraken en handelen daarnaar.

5.2

Vierogenprincipe

Op de kinderopvang is het wettelijk verplicht het vierogenprincipe toe te passen. Dit principe vormt een belangrijk onderdeel van het beperken van het risico op grensoverschrijdend gedrag. Vanuit de wet – het Besluit kwaliteit kinderopvang – wordt geëist dat de opvang zodanig wordt georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, pedagogisch medewerker in opleiding of stagiair de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij / zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Doel van het vierogenprincipe is dat het risico op misbruik van kinderen wordt beperkt, door te voorkomen dat volwassenen zich binnen de kinderopvang gedurende langere tijd ongehoord of ongezien kunnen terugtrekken met een kind.

Op de buitenschoolse opvang is het vierogenprincipe niet verplicht. Op BSO de Heiweg wordt dit principe vrijwel altijd wél toegepast. Alleen bij grote uitzondering is er in een schoolvakantie maar één medewerker op de BSO aanwezig. Er wordt echter zoveel mogelijk naar gestreefd om in deze situatie een tweede medewerker in te zetten, bijvoorbeeld voor grotere schoonmaakklussen dan wel administratieve taken.

5.3

Achterwachting

Een kindercentrum dat per dag tenminste tien uur achter elkaar opvang biedt mag maximaal gedurende drie uur minder (maar minimaal de helft) van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers inzetten. Als in een uitzonderlijke situatie er maar één medewerker aanwezig kan zijn en 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.

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.*

De achterwacht van BSO de Heiweg is telefonisch bereikbaar tijdens de opvangtijden en beschikbaar om binnen vijftien minuten op de BSO te zijn als dat nodig is. Op het maandrooster en op het werkrooster van de betreffende medewerker staat aangegeven wie er achterwacht is voor die specifieke dag. De telefoonnummers van alle medewerkers staan in de BSO huistelefoon (= de mobiele telefoon). De praktijk heeft ons geleerd dat dit slechts een enkele keer per jaar voorkomt.

Als er tijdens een schoolvakantie maar twee medewerkers werkzaam zijn, is er bij BSO de Heiweg de afspraak dat de pauze op of rondom de BSO gehouden wordt om zo als achterwacht te fungeren bij een calamiteit. Uiteraard is de desbetreffende medewerker dan telefonisch bereikbaar.

6

EHBO, BHV en Ontruimingsoefening

6.1 EHBO

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het bij wet verplicht dat er tijdens openingsuren altijd minimaal één volwassene aanwezig is met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO.

Bij BSO de Heiweg volgen alle medewerkers de cursus EHBO/ EHBO aan Kinderen van het Oranje Kruis, zo snel als deze wordt aangeboden bij de EHBO-vereniging Nijmegen. De medewerkers zijn na het behalen van het examen in het bezit van een EHBO-diploma van het Oranje Kruis. Niet alleen verzekert ons dat van adequaat optreden in geval van een ongeluk of calamiteit, maar ook versterkt dat het competentiegevoel van onze medewerkers.

Alle medewerkers volgen na het behalen van het EHBO-diploma jaarlijks viermaal een herhalingscursus van drie uren, die op de BSO locatie wordt gegeven.

Bij de planning en de roostering houden we rekening met de eis dat er vanaf de opening tot en met de sluiting van de opvangdag altijd een EHBO-gediplomeerde begeleider aanwezig is. Bij BSO de Heiweg hoeft hiermee geen rekening te worden gehouden, behalve als er een nieuwe beroepskracht is gestart. Alle medewerkers hebben immers al een EHBO-diploma behaald.

6.2 BHV

Daarnaast hebben ook alle medewerkers een BHV-diploma. Nieuwe medewerkers sluiten zo snel mogelijk aan bij de training BHV, deze wordt jaarlijks door alle medewerkers gevolgd en vindt plaatsvindt op de BSO locatie. Bij de BHV training worden de medewerkers getraind op allerlei aspecten van (preventieve) bedrijfshulpverlening, denk hierbij aan: brandveiligheid en brandbestrijding, alarmering en communicatie en ontruiming en evacuatie.

6.3 Ontruimingsoefening

Ieder jaar wordt er op de locatie een ontruimingsoefening georganiseerd. Dit gebeurt een week lang iedere dag zodat alle medewerkers en kinderen de kans krijgen om dit te oefenen. Na afloop van de ontruimingsoefening wordt dit in een teamoverleg geëvalueerd en worden eventuele aandachtspunten besproken.

7

Beleidscyclus

7.1 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 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?
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. 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 wanneer kleine onderwerpen in delen worden opgepakt. Wat prettig en/of goed werkt is afhankelijk van de onderwerpen die besproken en aangepast moeten worden.

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg bepalen we welke medewerkers op welke onderwerpen een risico-inventarisatie 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.

7.2 Plan van aanpak

7.2.1 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 worden actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van de opvang te verbeteren.

Hieronder staan een aantal thema's waarop actiepunten kunnen worden gevormd (deze thema's dienen als illustratie en vormen geen uitputtende opsomming):

- Brandveiligheid
- Voedselveiligheid
- Speeltoestellen en spelmateriaal
- Verkeersveiligheid
- Grensoverschrijdend gedrag
- Vermissing

7.2.2 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 jaarlijks (en indien nodig vaker) de genomen maatregelen of ondernomen acties tijdens ons maandelijks teamoverleg. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het beleidsplan 'Veiligheid en Gezondheid' hierop aangepast.

In de afgelopen jaren hebben we ondervonden dat het goed is dat we met het hele team de Risicomonitor invullen en bespreken. Het team is inmiddels bekend met de werkwijze van de Risicomonitor en het doorlopen van de stappen die genomen moeten worden.

8

Communicatie en afstemming intern en extern

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

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het beleidsplan 'Veiligheid en Gezondheid'. Wanneer dit beleidsplan 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 eventueel extra opleiding en instructies. Zodanig dat deze persoon in staat is tot het nemen van maatregelen wanneer dit aan de orde is.

Tijdens het maandelijkse teamoverleg 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 raken hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar.

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.

Alle ouders ontvangen vanaf 2019 een exemplaar van het beleidsplan 'Veiligheid en Gezondheid'. Voor ouders van de kinderen die al gebruik maken van de BSO-opvang zal een exemplaar worden toegevoegd aan de nieuwsbrief. Voor nieuwe ouders zal een exemplaar bijgevoegd worden aan de plaatsingsovereenkomst.

Jaarlijks zullen alle ouders via de mail – toegevoegd bij een nieuwsbrief – een nieuwe versie van het beleidsplan 'Veiligheid en Gezondheid', het pedagogisch beleidsplan en het pedagogisch werkplan ontvangen. Zo beschikken alle ouders over een up-to-date versie van de beleidsstukken.

9

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. Daarnaast maken we voor ouders en medewerkers inzichtelijk wat ze kunnen doen wanneer ze een klacht hebben.

In geval van een klacht wordt aan ouders het volgende stappenplan aangeboden. Het stappenplan staat overigens ook beschreven in het pedagogisch beleidsplan.

Stap 1: Klacht indienen

U kunt een klacht bij voorkeur in persoon melden aan de houdster of aan een van de medewerkers. Hoe u dit kunt doen, staat beschreven in het pedagogisch beleidsplan.

Stap 2: Contact opnemen met de oudercommissie

Wordt er niet gereageerd binnen zes weken op uw klacht of neemt die uw klacht niet serieus? Of heeft het niet de voorkeur om bij de houdster of een van de medewerkers om uw klacht te melden? In dergelijke gevallen kunt u contact opnemen met de oudercommissie. Hoe u dit kunt doen, staat vermeld in het pedagogisch beleidsplan.

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). Meer informatie hierover kunt u vinden op de website van De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

Voordat u daadwerkelijk contact opneemt met De Geschillencommissie, moet u eerst de interne klachtenprocedure van BSO de Heiweg hebben doorlopen. In het pedagogisch beleidsplan en werkplan van BSO de Heiweg staat de werkwijze van de klachtenprocedure overigens ook beschreven.

Door dagelijks overdracht in persoon is er veel contact met de ouders en worden signalen al waargenomen en bespreekbaar gemaakt met de ouders dan wel kenbaar gemaakt bij de houdster.