

# Voorwoord

Voor je ligt het beleidsplan Veiligheid & Gezondheid van IKC Vivere, een democratisch integraal kind centrum bestaande uit een basisschool en buitenschoolse opvang, in de regio Rotterdam. De buitenschoolse activiteiten vinden plaats binnen aangewezen groepen en ruimtes van de school.

Met dit beleidsplan wil IKC Vivere ouders, gemeente, GGD en andere geïnteresseerden zoals nieuwe stafleden en medewerkers informeren over de pedagogische aanpak van IKC Vivere. In dit beleidsplan staat helder omschreven welk handelen in het Veiligheids- en Gezondheidsbeleid past en vanuit welke visie dit is ontwikkeld. Het doel van dit beleidsplan is niet alleen het inzichtelijk maken van kwaliteit, maar tevens een indruk te geven van de visie en ideeën van IKC Vivere over het veilig en gezond werken met kinderen.

Voor de leesbaarheid staat in het beleidsplan ouders, stafleden en medewerkers. Met ouders worden uiteraard ook verzorgers bedoeld. Onder stafleden worden gediplomeerde en/of bevoegde pedagogische medewerkers verstaan. Met medewerkers worden ondersteunende collega's en de leiding bedoeld.

# Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	3
1.1	De risico inventarisatie (RI) .....	3
1.2	Missie en Visie .....	4
1.3	Ons kwaliteitsbeleid, de documenten.....	5
1.3.1	Gezondheid.....	5
1.3.2	Veiligheid .....	5
2.	Grote risico's.....	7
2.1	De certificatenkring .....	7
2.2	Fysieke veiligheid .....	8
2.3	Sociale veiligheid.....	10
2.4	Gezondheid.....	11
3.	Kleine risico's .....	13
3.1	Kleine fysieke risico's .....	13
3.2	Risico's op sociaal-emotioneel vlak.....	13
3.2.1	Hoe gaan we bij IKC Vivere om met kleine risico's?.....	13
3.3	Kleine risico's op het fysieke vlak en gezondheid .....	14
4.	Thema's uitgelicht.....	15
4.1	Grensoverschrijdend gedrag.....	15
4.2	Achterwacht regeling.....	15
5.	Regeling rondom calamiteiten.....	16
5.1	EHBO regeling .....	16
5.2	BHV .....	16
5.3	Ongevallen registratie.....	17
6.	Kwaliteitscyclus.....	18
6.1	Ontwikkeling, evaluatie en implementatie .....	18
6.2	Plan van aanpak .....	18
6.3	Evaluatie .....	18
6.4	Communicatie en afstemming .....	19
6.5	Planning 2019/2020.....	19
7.	Klachten .....	20

# 1. Inleiding

Het akkoord IKK heeft geleid tot wijzigingen in de kwaliteitseisen in de kinderopvang en het peuterspeelzaalwerk. Hiervoor is de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen gewijzigd. Dit gebeurt door middel van de Wet innovatie en kwaliteit kinderopvang (Wet IKK).

De invoeringsdatum van de Wet IKK is 1 januari 2018. De wijzigingen in de kwaliteitseisen zijn nader uitgewerkt in een besluit (algemene maatregel van bestuur) en ministeriële regelingen. Delen van het besluit en de regeling zijn ingegaan op een latere datum. Actuele informatie over veranderingen in de kinderopvang staat op de website [www.veranderingenkinderopvang.nl](http://www.veranderingenkinderopvang.nl).

De verplichting voor een jaarlijks vastgestelde risico-inventarisatie vervalt. Wel moet er een actueel veiligheids- en gezondheidsbeleid zijn. In de praktijk wordt er gehandeld zoals in het veiligheids- en gezondheidsbeleid beschreven is. De belangrijkste eisen aan het veiligheids- en gezondheidsbeleid zijn:

- de kinderopvangondernemer houdt het veiligheids- en gezondheidsbeleid actueel;
- het veiligheids- en gezondheidsbeleid beschrijft hoe het beleid, samen met de pedagogisch medewerkers, een continu proces is van opstellen, implementeren, evalueren en actualiseren;
- het beleid gaat over de voornaamste risico's met grote gevolgen en het risico op grensoverschrijdend gedrag. Het beleid bevat een plan van aanpak hoe de risico's ingeperkt worden en hoe gehandeld moet worden zodra een ongezonde en/of onveilige situatie zich voordoet;
- pedagogisch medewerkers leren kinderen omgaan met kleine risico's. In het veiligheids- en gezondheidsbeleid staat beschreven hoe dat kinderen geleerd wordt;
- in het beleid staat ook hoe het risico op grensoverschrijdend gedrag door zowel aanwezige volwassenen als kinderen zo veel als mogelijk wordt beperkt;
- de achterwachtregeling maakt ook onderdeel uit van het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

## **EHBO**

Tijdens de openingsuren moet er altijd minimaal één volwassene aanwezig zijn die een geldig en geregistreerd certificaat heeft voor kinder-EHBO. Er is een lijst van certificaten kinder-EHBO vastgelegd in een aanwijzingsbesluit welke staat op de website van Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

## 1.1 De risico inventarisatie (RI)

De Wet IKK bestaat uit vier pijlers. Deze pijlers gaan in op de ontwikkeling van het kind, de veiligheid en gezondheid, stabiliteit en ten slotte op het vak kinderopvang. In de pijlers zijn stuk voor stuk maatregelen opgenomen die de kwaliteit van kinderopvang kunnen verbeteren. IKC Vivere heeft samen met een lid van de Ouderkring en het team het beleid Veiligheid & Gezondheid vorm gegeven. Wij hebben in 2018 een incompany training gekregen van Heijsa Kwaliteitsmanagement, Organisatie & Advies om risico's in een kindcentrum te herkennen, de gevolgen van de risico's in te schatten, de mogelijke mate van letsel te bedenken en adequate maatregelen erbij te bedenken. Heijsa kwaliteitsmanagement heeft het IKC verder bijgestaan in de verhuizing naar het nieuwe pand aan de Horatiusstraat in september 2019.

We hebben ook stil gestaan bij de manier waarop we kinderen kunnen leren om te gaan met kleine en grote risico's. Vervolgens hebben we met elkaar besproken hoe we de maatregelen kunnen borgen in de organisatie. We hebben ervoor gekozen om hiervoor checklists, schema's, protocollen, apps en beleidsplannen te maken en te gebruiken. Het beleid Veiligheid en Gezondheid dient als raamwerk voor al deze vastgestelde afspraken. Dit beleid zal actueel zijn en een continu proces zijn binnen de organisatie van het IKC. Evalueren en actualiseren zijn hierbij belangrijke sleutelwoorden.

Hoe gaat het IKC om met grote risico's en kleine risico's en hoe implementeren we dat naar daadwerkelijke uitvoering? De wijziging in de wet geeft ons de kans bewust stil te staan bij de veiligheid en gezondheidsrisico's, hier actief over na te denken en je beleid weer eens op te frissen. Dit alles proberen we in dit beleid duidelijk te krijgen.

Eén keer per jaar evalueren we met alle stafleden, medewerkers en (vertegenwoordiging van de) ouders of het beleidsplan nog actueel is en of er wijzigingen zijn geweest die aanpassingen vereisen. Mochten er acute wijzigingen zijn dan worden deze uiteraard direct verwerkt in het beleidsplan 'Veiligheid en Gezondheid'. Eens in de zes weken is er een algemene teamvergadering of een studiedag voor alle stafleden en medewerkers. Tijdens deze vergaderingen/studiedagen wordt het beleidsplan veiligheid en gezondheid behandeld en besproken. IKC Vivere wil dat alle medewerkers zich betrokken voelen om dit beleid uit te dragen. We blijven met elkaar scherp op onze werkwijze. Bij veranderingen in een omgevings situatie, een nieuw certificaat, verbouwing of verandering aan de inrichting blijven we controleren of het beleid aangescherpt en aangepast moet worden.

**NB** De checklist Veiligheid en de daarbij horende Jaarplanner vervangt de RiV en RiG. We werken cyclisch door periodiek te controleren en acties te ondernemen (continu).

## Doel

Een continue veilige en gezonde omgeving creëren binnen het IKC waarbij alle kinderen zich binnen de werkwijze van het democratisch onderwijs kunnen ontwikkelen en zichzelf zijn. Kinderen worden zo veel mogelijk beschermt tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's.

## 1.2 Missie en Visie

Onze visie op het beleidsplan veiligheid en gezondheid is dat we kinderen opvangen in een veilige leefomgeving. We proberen kinderen zo veel mogelijk af te schermen voor grote risico's zonder dat de eigen ontdekkingsvaardigheden die erg belangrijk zijn voor de ontwikkeling van een kind hierin geremd worden. Kinderen moeten geprikkeld blijven en uitgedaagd worden in hun ontwikkeling en dat gebeurt met vallen en opstaan.

We proberen kinderen aan te leren hoe we veilig kunnen spelen, leren en ontdekken. Hierbij vinden we het heel belangrijk dat de kinderen op hun eigen manier en eigen niveau leren rekening houden met andere kinderen. Welk gedrag van kinderen is acceptabel en welke risico's zijn we bereid te aanvaarden? Dit zijn momenteel de speerpunten die we duidelijk proberen te krijgen in dit beleidsplan.

Onze missie en visie van het pedagogisch beleidsplan en het beleidsplan veiligheid en gezondheid zijn samen met alle bijbehorende protocollen met werkinstructie met elkaar verbonden. Alles is één samenhangend geheel en geeft kaders aan de werkwijze van het democratisch onderwijs enerzijds en de eisen die de wet kinderopvang stelt anderzijds.

## Doel

Vanuit de wet IKK hebben wij een beleid gecreëerd ten aanzien van veiligheid en gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. Belangrijke partners zoals ouders zijn betrokken bij de ontwikkeling en de speerpunten van het beleid. De belangrijkste aandachtspunten van het beleid zijn:

- het bewust worden en helder krijgen van alle mogelijke risico's;
- het bewust worden en voeren van een goed beleid op het indammen van de grote risico's;
- het gesprek hierover aangaan met elkaar en het beleidsplan zo actueel en actief mogelijk te houden. Op deze manier proberen we een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen;
- het leren omgaan met beperkte of kleine risico's.

**Wie is er eindverantwoordelijk:** stafleden, medewerkers, ouders en directie. Gedeelde verantwoordelijkheid is geen verantwoordelijkheid, daarom hebben we met elkaar concrete afspraken gemaakt.

## 1.3 Ons kwaliteitsbeleid, de documenten

In onze beleidsplannen staan er verwijzingen naar protocollen en (huis-/groeps-) regels die de stafleden en de medewerkers van Vivere hanteren. Deze zijn allemaal te vinden in de fysieke map genaamd 'kwaliteitshandboek'. Deze staat op het kantoor in de kast. Ouders zijn vrij om deze in te zien. Deze protocollen en regels worden in de teamvergaderingen besproken en zo nodig aangepast. Mocht er een directe wijziging nodig zijn dan wordt dit zo snel mogelijk uitgevoerd. Via de Oudercommissie, website, ouderapp en nieuwsbrieven worden ouders op de hoogte gebracht van wijzigingen en of nieuwe protocollen, beleidsvormen of regels. De volgende documenten zijn onderdeel van ons beleid Veiligheid & Gezondheid.

### 1.3.1 Gezondheid

- Protocol gezondheid & hygiëne;
- Protocol zieke kinderen en medicijnen;
- Beleid voeding;
- Protocol hoofdluis
- Schoonmaakschema schoonmakers;
- Schoonmaakschema DAG - WEEK sanitair en groepsruimtes voor medewerkers;
- Schoonmaakschema keuken voor medewerkers;
- Schoonmaakschema MAAND - JAAR voor medewerkers en ouders.

### 1.3.2 Veiligheid

- Calamiteiten- & ontruimingsplan;
- Huisregels;
- Protocol buitenspelen;
- Protocol ophalen kinderen;
- Protocol vermissing op het IKC;
- Ongevallenregistratie;
- Klachtenprocedure;
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
- Checklist V&G;
- Gedragsregels V&G.

- Excursieprotocol voor ouders
- Halregelement
- Protocol buitenspelen
- Protocol V&G zwembad
- Zorgcode
- Zon- en hitteprotocol

## 2. Grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste en grootste risico's die in het IKC kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. We hebben de risico's onderverdeeld in drie groepen: 1) fysieke veiligheid, 2) sociale veiligheid en 3) gezondheid. Per categorie hebben we belangrijke risico's benoemd met de bijbehorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot een minimum te beperken.

### 2.1 De certificatenkring

De situatie op het IKC heeft ontzettend veel overeenkomsten met het dagelijks leven in de maatschappij: een groep van verschillende mensen van verschillende leeftijden, met verschillende interesses en een ingerichte omgeving. In de maatschappij mag je ook zelf weten wat je wilt doen. Ook daar zijn consequenties verbonden aan de keuzes die je maakt. Het IKC staat niet buiten de maatschappij, maar is er onderdeel van. Wij halen de maatschappij niet alleen binnen het IKC, maar hebben ook meer mogelijkheden om de maatschappij in te gaan. Wij vinden het onnatuurlijk om binnen het IKC de kinderen te beknotten in hun drang naar exploratie en verwondering. Kinderen zijn van nature nieuwsgierig en willen de wereld om hen heen ontdekken en begrijpen. Het ene kind kan beter risico's inschatten en ermee omgaan dan andere. Moeten we dan alle kinderen onder één kan scheren en hen uniforme regels opleggen?

Wij 'belonen' kinderen die hebben aangetoond om te kunnen gaan met vrijheden en verantwoordelijkheid, door hen nog meer vrijheid en verantwoordelijkheid te geven. Dat doen we in de vorm van certificaten. Kinderen die geen capriolen uithalen in de keuken, netjes omgaan met de spullen, niet op de kasten klimmen of in de ramen hangen en de keukenkastjes leeg eten, krijgen een 'keukencertificaat'. Zij mogen dan zelfstandig en zonder toezicht verblijven in de keuken. Zo'n certificaat hebben we ook voor de 'studieruimte, waar kinderen zich kunnen terugtrekken met hun 'beeldschermen'. Voor het buiten spelen hebben we een 'buitenspeelcertificaat'. Kinderen die tijdens de reguliere activiteiten hebben laten zien dat zij zich aan de regels houden, mogen zelfstandig naar de aangrenzende buitenspeelruimte (welke omheind is). De ouder deelt overigens wel in deze verantwoordelijkheid, als partner in het democratisch onderwijs werkwijze dienen ook zij schriftelijk akkoord te gaan met een buiten certificaat (*Zie ook: Certificaten voor meer zelfstandigheid en vrijheid, pedagogisch beleidsplan IKC Vivere*).

Uiteraard stimuleren wij de kinderen om hun zelflerend vermogen, wat grotendeels is gebaseerd op eigen levensechte ervaringen, te vertrouwen en te ontwikkelen. Wij vinden dat kinderen leren van vallen en opstaan. Maar wij vinden ook dat als je valt, de schade beperkt moet zijn. Daarom hebben wij tal van maatregelen getroffen om het eventuele letsel, met een kus of een pleister te kunnen verhelpen.

## 2.2 Fysieke veiligheid

### Verwonding door gebruik natuurlijke materialen

Binnen de bedrijfsfilosofie van IKC Vivere past het werken met natuurlijke materialen. Zo gebruiken wij bijvoorbeeld liever geen kunststof en andere fabrieksmatige materialen. Onze borden en bekers zijn zo veel mogelijk van bamboe en hebben we theeglazen of mokken voor het personeel en ouders. Enkele stukken meubilair, zoals onze eettafels en -banken die in de keuken staan, zijn van natuurlijk en onbehandeld hout gemaakt. Wij zijn ons bewust van de mogelijke risico's die hout met zich meebrengt. Het hout kan ruw en hard aanvoelen als je er tegenaan valt of botst. Ook kunnen er splinters op zitten die de oorzaak kunnen zijn van vervelende (ontstoken) wondjes.

#### *Maatregelen die wij nemen*

- Al het houtwerk wordt periodiek (zie checklist veiligheid) gecontroleerd op splinters en beschadigingen;
- Ruwe oppervlakten worden gladgeschuurd;
- Bij (kleine) beschadiging van glazen voorwerpen, bijvoorbeeld wanneer er een klein barstje in zit, of er is een stukje afgebroken, worden deze weggegooid;
- We gebruiken zoveel mogelijk passend servies voor de jongere kinderen;
- Alleen volwassenen mogen gebruik maken van theeglazen;
- De houten krukken worden gebruikt om op te zitten en worden altijd aan de kant gezet na gebruik (huisregels).

### Vallen van grote hoogte

Een kind kan altijd ergens op klimmen en daarvan af vallen. Hetzij van een tafel, kast of een trap. Soms zijn kinderen zo snel dat je er niet op tijd bij kunt zijn. Kinderen zullen altijd blijven experimenteren met het klimmen op dingen die niet mogen. In veel gevallen weten de kinderen wat wel en niet mag en dat wordt ook altijd benadrukt. We hebben geen klimtoestellen in het IKC. Ook niet in de buitenruimte. Het kan voorkomen dat kinderen tijdens een excursie naar een speeltuin in de buurt, klimmen op speeltoestellen, zoals een klimrek of een glijbaan. Ondanks dat er een staf lid vlak in de buurt is kan een kind van een speeltoestel vallen. Dit is niet uit te sluiten of te voorkomen. Het is uiteraard heel vervelend voor het kind, maar wel een acceptabel risico.

#### *Maatregelen die wij nemen*

- Duidelijke huisregels, met gedragsregels voor de kinderen, waarin duidelijk staat dat klimmen op meubilair niet is toegestaan;
- In het protocol buiten beschrijven we wat we verwachten van onze stafleden t.a.v. veiligheid, bijvoorbeeld dat er ook een klein bescheiden EHBO-tas meegaat.

### Verstikking

Verstikking van een kind is een groot risico. Het kan zijn dat een kind verstikking heeft door voedsel maar het kan ook zijn dat een kind verstikking heeft door speelgoed of iets anders dat op de vloer ligt.

#### *Maatregelen die wij nemen*

- In het pedagogisch beleid staat vermeld dat we speelgoed aanbieden dat past bij de leeftijd.
- In het geval van verstikking door voedsel en of andere materialen is er altijd minimaal één medewerker aanwezig op het IKC met kinder-EHBO. Zij zullen al het mogelijke doen om de verstikking te verhelpen.



## Vergiftiging

Kinderen zijn nieuwsgierig naar hoe voorwerpen, vloeistoffen en alledaagse dingen smaken. We kunnen niet de natuurlijke drang van (sommige) kinderen tegenhouden door hen te verbieden om ergens aan te likken of iets stiekem in hun mond te stoppen. Als we het zien reageren we, afhankelijk van het risico dat het eten/proeven met zich mee brengt. Daarnaast zorgen we er met z'n allen voor, inclusief onze ouders en bezoekers van ons IKC, dat we zorgvuldig omgaan met materialen die schade kunnen brengen aan kinderen.

### *Maatregelen die wij nemen*

- In de gedragsregels V&G staat vermeld dat alle schoonmaakmiddelen hoog worden opgeborgen of in afgesloten ruimtes worden bewaard (opslag);
- Binnen en buiten zijn er geen giftige planten, voor het buiten spelen wordt de buitenplaats gecontroleerd op zwerfvuil en andere rommel. Dit staat beschreven in het protocol buiten spelen;
- In de huisregels voor ouders en de personeelsregels staat beschreven dat ouders en personeel hun tassen bij zich houden en veilig opbergen buiten het bereik van kinderen;
- Alertheid van het personeel. Zij dienen ouders en of anderen die ons pand betreden te wijzen op de huisregels als deze niet worden toegepast;
- Er is een gifwijzer aanwezig in de keuken voor het geval het misgaat. Ook hebben wij de RIVM app geïnstalleerd op onze computers voor snelle toegang.

## Verbranding

Verbranding kan gebeuren door verschillende oorzaken, bijvoorbeeld door hete drank, een hete radiator, heet water of door de zon.

### *Maatregelen die wij nemen*

- In de huisregels vragen wij aan ouders om hun kinderen gepaste kleding aan te trekken bij hitte. Bijvoorbeeld lange mouwen, lange broekspijpen en een petje. Ook vragen wij om de kinderen in te smeren met zonnebrandcrème;
- In het protocol buiten spelen hebben wij beschreven dat wij altijd zonnebrand in huis hebben en dat we zoveel mogelijk de hitteperiodes op een dag vermijden, tussen 12:00 en 15:00 uur;
- In de huisregels staat vermeld dat hete dranken op de groep hoog weggezet worden;
- In de keuken worden warme dranken hoog weggezet of in een thermoskan bewaard. In groepsregels staat beschreven dat kinderen niet alleen in de keuken mogen komen, tenzij zij in bezit zijn van een keukencertificaat;
- Onze kranen worden niet snel heet, het duurt lang voordat er heet water uit de kraan komt;
- Stafleden laten na gebruik van heet water even koud water stromen;
- De radiatoren zijn begrensd en/of afgeschermd.

## 2.3 Sociale veiligheid

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

- grensoverschrijdend gedrag,
- kindermishandeling;
- vermissing.

### *Maatregelen die wij nemen t.a.v. grensoverschrijdend gedrag en kindermishandeling*

- Ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag hebben we een aanvullend protocol gemaakt op de Meldcode huiselijk geweld met bijbehorende gedrags(code)regels;
- Het hele team heeft een training gekregen over het signaleren van huiselijk geweld en de stappen die je moet nemen bij een vermoeden. Een belangrijk onderdeel van de training was het omgaan met de eigen blinde vlekken en vooroordelen. Daarnaast werken we uiteraard met de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. Onze aandachtsfunctionaris is Christina Scholte.
- Alle kinderen worden op regelmatige basis tijdens de teamvergaderingen besproken. Onderbuikgevoelens worden tijdens deze besprekingen uitgesproken en indien nodig getoetst aan de signaleringslijsten van de Meldcode;
- Kinderen krijgen dagelijks de mogelijkheid om een situatie in te brengen tijdens de Bemiddelingskring. Stel dat een kind zich niet prettig voelt door het gedrag van een ander kind, dan weten de kinderen dat zij dat kunnen inbrengen bij de Bemiddelingskring en dat er gezamenlijk aan de hand van de Consent- en Gordonmethode naar een oplossing gezocht wordt;
- De kinderen worden continue geobserveerd door hun mentor, elke maand vindt er een (vertrouwelijk) gesprek plaats tussen mentor en kind.
- We hebben een opendeurenbeleid zodat kinderen zich niet stiekem kunnen terugtrekken. Tijdens de BSO moeten de deuren openblijven, ook de schuifdeuren waar eventueel kasten achter zijn.
- Deuren kunnen niet vanuit de binnenkant gesloten worden.

### *Preventieve maatregelen die wij nemen t.a.v. vermissing*

IKC Vivere heeft minimaal 5 nooduitgangen die t.a.t. toegankelijk moeten blijven op last van de brandweer. Deze deuren zijn niet op slot en bevinden zich o.a. in de entree, hal, de gang, de basisruimte van de onderbouw.

- De nooddeuren krijgen een 'misbruikalarm' welke afgaat wanneer de deur wordt geopend. Het team kan dan snel ingrijpen als er een geluidsalarm afgaat;
- Alleen kinderen met certificaten mogen alleen verblijven in (buiten)ruimtes, deze kinderen hebben aangetoond dat zij om kunnen gaan met de verantwoordelijkheid. Tijdens hun 'proeve van bekwaamheid' worden zij geattendeerd op de regels. Voor het buitenspeelcertificaat moeten de ouders ook tekenen;
- De poort van de buitenspeelruimte heeft een kind veilig slot. Verder is het buitenterrein volledig omheind door hekken waar kinderen niet (gemakkelijk) op kunnen klimmen. De omheining is minimaal 1.70 meter hoog.

### *Maatregelen t.a.v. vermissing*

Bij vermissing treedt het protocol vermist kind in werking. We proberen de gevaren van een vermissing zo veel mogelijk in te dammen door bij uitstapjes te werken vanuit een protocol uitstapjes, onderdeel van het protocol Buiten.

Iedere teamvergadering is signalering een terugkerend onderdeel waarin we met elkaar over verschillende situaties praten om elkaar te ondersteunen en te leren van elkaar. Bij een signalering van kindermishandeling zullen we acuut een gesprek inplannen met mentor en naaste collega's van het betreffende kind en zullen onze bevindingen delen. Van hieruit gaan we zo nodig verder met een actieplan in overleg met onze aandachtsfunctionaris.

## 2.4 Gezondheid

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

- besmetting kinderziektes,
- overdraagbare ziektes door bloedcontact,
- niet toereikende natte ruimte hygiëne,
- gezondheidsrisico's kinderen met allergieën.

### *Maatregelen die wij nemen*

- In het beleid zieke kinderen staat beschreven hoe we omgaan met zieke kinderen en wanneer ze wel of niet naar IKC Vivere kunnen komen en wanneer kinderen opgehaald dienen te worden;
- We zijn terughoudend in het geven van medicijnen. We geven alleen medicijnen waarvan de dosis tijdens het IKC-tijd is. Dit hebben we vastgelegd in het protocol zieke kinderen;
- Kinderen blijven kinderen: ze knuffelen, spelen en stoeien met elkaar. Hierdoor is besmettingsgevaar niet te voorkomen. We proberen kinderen juist hoestgedrag (hoesten in de elleboogholte of een hand voor de mond) aan te leren en gaan we op een hygiënische manier om met zieke kinderen (zie huisregels en protocol hygiëne);
- Bij IKC Vivere worden geen kinderen geweigerd als zij niet zijn ingeënt/gevaccineerd. Dit is overigens ook wettelijk vastgelegd. Bij het uitbreken van een besmettelijke kinderziekte informeren wij direct alle ouders, zodat zij zelf maatregelen kunnen treffen (bijvoorbeeld hun kind wel of niet thuishouden);
- We werken volgens het protocol gezondheid & hygiëne waar de hygiënemaatregelen beschreven staan. We proberen zo goed mogelijk volgens deze werkwijze te werken. Kinderen wordt geleerd wanneer en hoe ze hun handen moeten wassen. We proberen kinderen zo vroeg mogelijk een hoesttechniek aan te leren om ziektekiemen zo min mogelijk te verspreiden;
- We werken hygiënisch in het IKC, onze ruimtes zijn schoon en hebben geen schade waar bacteriën kunnen groeien. Er wordt gedurende de dag diverse keren schoongemaakt, in de keuken, de wc's, handcontactpunten enz.
  - We werken conform het hygiëne protocol en gebruiken schoonmaakschema's om de mate en frequentie van het schoonmaken inzichtelijk te maken;
  - We houden periodiek een grote schoonmaak volgens een vastgesteld schema en checklist.
- Bij allergieën van kinderen die bij ons bekend zijn proberen de stafleden zo zorgvuldig mogelijk te handelen. Op de groep zal, d.m.v. een lijst, duidelijk vermeld staan wat het kind wel of niet mag nuttigen. Dit wordt besproken met ouders en staat op het intakeformulier. Andere ouders worden eveneens geïnformeerd zodat ze niet (goedbedoeld) onbedoeld een allergische reactie bij het kind uitlokken door iets te eten aan te bieden. Er kan een risico zijn dat een kind ongezien toch iets te pakken krijgt wat hij of zij niet mag hebben. Soms kan het zo zijn dat een allergie niet bekend is en bij IKC Vivere ontstaat. Het is een klein risico wat

uiteindelijk grote gevolgen kan hebben. De stafleden zullen in zo'n geval adequaat handelen en contact met arts en ouders opnemen. Bij acute gevallen zullen zij 112 bellen;

- Bij allergieën met een levensbedreigend risico wordt er een op maat gemaakt protocol opgesteld waarbij de ouders en desbetreffende arts betrokken zullen zijn;
- Besmettelijke Infectieziekten worden zo nodig gemeld bij GGD. We bellen met de GGD en/of raadplegen de RIVM-app voor advies.

## 3. Kleine risico's

### 3.1 Kleine fysieke risico's

Wij doen ons uiterste best om de kinderen die bij IKC Vivere komen een zo veilig en gezond mogelijke ontwikkelingsomgeving aan te bieden. We proberen ziekte, ongelukken of een onhygiënisch klimaat zo veel mogelijk te beperken. Maar met overbescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook niet veel goed. Daarom beschermen we kinderen tegen onaanvaardbare risico's en werken we dagelijks met aanvaardbare risico's. Een bult, een schaafwond, een val over speelgoed, het kan zomaar dagelijks gebeuren op plekken waar kinderen komen spelen en ontwikkelen. Deze dingen ervaren kinderen in de thuissituatie en bij IKC Vivere in het spel ook.

Leren omgaan met deze risico's is erg belangrijk voor kinderen. Door het ervaren van risicovolle situaties tijdens het spelen ontwikkelen kinderen risicocompetenties. Ze leren risico's inschatten en ontwikkelen cognitieve vaardigheden om de juiste afweging te maken wanneer een risicovolle situatie zich voordoet. Het nemen van risico is een onderdeel voor effectief leren. Risico's nemen tijdens het spelen ontwikkelt bij het kind een positieve houding ("ik kan het") en daarmee gaat een kind uitdagingen meer zien als iets om van te genieten dan te vermijden. Dat vergoot weer de onafhankelijkheid en het zelfvertrouwen.

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 waardoor ze conflicten beter oplossen en emoties herkennen van speelmaatjes. Bewegingen die bij het spelen veel voorkomen (slingeren, klimmen, rollen, hangen en glijden) zijn niet alleen leuk voor de kinderen maar ook van essentieel belang voor de motorische vaardigheden als balans en coördinatie.

### 3.2 Risico's op sociaal-emotioneel vlak

Bij IKC Vivere zijn we ons ervan bewust dat kinderen ook sociaal- emotioneel risico lopen. Kinderen kunnen schrikken van elkaar en van geluiden. Regelmatig wordt er een oefening met het brandalarm gedaan, horen kinderen bladblazers of sirenes van hulpdiensten. Sommige kinderen kunnen daar heftig of reageren. Kinderen kunnen door schrik bepaalde angsten creëren. Dit zullen we altijd aan ouders terugkoppelen. Samen kijken we hoe we deze angsten kunnen wegnemen, verminderen of leren hoe met de angst om te gaan. Bij IKC Vivere denken we dat dit een klein risico is, maar in sommige gevallen kan het ontaarden in een groot emotioneel risico. Dagelijks houden we een bemiddelingskring om kinderen de ruimte te geven deze eventuele ongenoegen of het onveilige gevoel bespreekbaar te maken en te delen. Onder begeleiding van een staf lid nemen kinderen die zich onveilig voelen en de kinderen die dit gevoel bij hen creëren deel aan de bemiddelingskring.

Hoe gaan we bij IKC Vivere om met kleine risico's?

- We maken goede afspraken en regels met de kinderen over wat wel en niet mag bij IKC Vivere en hoe we daarmee omgaan;
- We bieden de kinderen de Bemiddelingskring aan om (vervelende) situaties te bespreken;
- We maken gebruik van de Consent-methode (zie ook het overkoepelend schoolplan en het pedagogisch beleidsplan voor de BSO);
- Er zijn groeps- en gedragsregels die voor alle kinderen gelden, deze blijven we herhalen en aanleren. Bijvoorbeeld 'je vrijheid reikt net zo ver als de grens van een ander', 'iedereen is gelijk, we respecteren elkaar' enz. Deze regels zijn te vinden op de groepen van IKC Vivere.

Ook op de site staan deze regels vermeld. Deze worden jaarlijks geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. De stafleden proberen deze regels zo veel mogelijk te waarborgen door ze regelmatig te benoemen en te bespreken.

### 3.3 Kleine risico's op het fysieke vlak en gezondheid

Door afspraken, regels en protocollen accepteren wij risico's die slechts kleine gevolgen hebben voor de kinderen en leren ze hier op een juiste manier mee om te gaan. De stafleden stellen zich continue de vraag of bepaalde situaties aanvaardbaar zijn en daarbij een klein of groot risico vormen. Wij wassen bijvoorbeeld verkleedkleden en kussens niet op 60 graden. Onnodig heet wassen is slecht voor dier en milieu enerzijds, anderzijds krimpen de stoffen en is het materiaal niet meer te gebruiken.

*De volgende maatregelen zijn ook van toepassing*

- Er wordt kinderen geleerd om niet bij ramen en (nood)deuren te spelen omdat dit een gevaarlijke situatie op kan leveren;
- Kleine risico's ten gevolge van gebrekkig materiaal proberen we te voorkomen door het periodiek en gericht te controleren (zie checklists);
- Het beschadigde materiaal wordt uit de speelruimte gehaald en gerepareerd of weggegooid.
- Tijdens het buiten spelen is er continu toezicht op de kinderen (indien de kinderen geen buitenspeelcertificaat hebben), we proberen (te) wild spel te begeleiden naar rustiger spelgedrag en tonen andere initiatieven;
- Kinderen die fysiek ruzie maken en elkaar pijn doen begeleiden we in hun gedrag, we reflecteren en stellen de vraag 'hoe zou je dit nu kunnen oplossen?'. We grijpen in waar nodig en werken met de Bemiddelingskring (Consent, Gordonmethode);
- Voor nieuwe kinderen hebben we een duidelijke wenprocedure en aannamebeleid (afhankelijk van het kind duurt de wenperiode tussen de één en drie maanden);
- Er is altijd een medewerker aanwezig met kinder-EHBO.
- Kinderen wordt geleerd om het speelgoed waar ze niet meer mee spelen op te ruimen zodat het geen struikelgevaar vormt.

Ondanks dat we op voorhand, tijdens de Ri, veel risico's kleiner hebben gemaakt, blijft het risico nog altijd bestaan dat er iets pijnlijks en vervelends gebeurt. Ook al hebben we onze kasten verankerd aan de muren, zwaar materiaal onder in de kast geplaatst, licht materiaal bovenop, dan nog kan het gebeuren dat een kind in een opwelling op de kast klimt en valt.

Ondanks dat de kans zeer klein is gemaakt dat de kast bij de val ook omvalt kan het kind alsnog zwaar letsel oplopen doordat het kind, door een door ons onoverkoombare situatie, ongelukkig valt. Dit realiseren wij ons ook. Maar we realiseren ons ook dat als de grond verder opgeruimd en schoon is, geen puntige voorwerpen op de grond liggen, we enigszins de schade kunnen beperken. We leren daarom onze kinderen niet alleen dat ze geen gevaarlijke stunts moeten uithalen, maar we proberen hen vooral de gevolgen en de consequenties van hun gedrag in te laten zien. Ons doel is dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor de keuzes die ze maken, het vertrouwen hebben om deze keuzes te maken en de bijbehorende gevolgen te accepteren. Dit is uiteraard een mooie uitdaging die wij graag aangaan binnen de democratische werkwijze.

# 4. Thema's uitgelicht

## 4.1 Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Daarom beschrijven wij in dit hoofdstuk hoe wij hiermee omgaan bij kinderopvang IKC Vivere. We proberen het grensoverschrijdend gedrag door aanwezige volwassenen en kinderen zo veel mogelijk te beperken. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel seksuele, fysieke als psychische overschrijdingen. Het ziet bijvoorbeeld ook toe op pestgedrag onder kinderen. Bij IKC Vivere heeft dit thema dan ook bijzondere aandacht. We hebben de volgende maatregelen genomen om grensoverschrijdend gedrag tegen te gaan en te voorkomen.

### *Maatregelen die wij nemen*

- Alle medewerkers (inclusief stagiaires en vakdocenten) die werkzaam zijn binnen IKC Vivere hebben een verklaring omtrent gedrag en zijn geregistreerd in het personenregister kinderopvang voor continue screening;
- Het team werkt conform de wettelijke Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling:
  - Er is een aandachtsfunctionaris aangesteld;
  - Het team is getraind door een erkend bureau;
  - Er is een route beschreven bij de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, bij signalen van seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling;
  - Tijdens de teamvergadering wordt regelmatig over dit onderwerp gesproken om een open cultuur te krijgen waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- In het pedagogisch beleidsplan is opgenomen hoe je met elkaar omgaat en dat er respect is voor de waarden en normen binnen IKC Vivere. Zo weten kinderen wat toelaatbaar is en wat wel en niet gepast is.

## 4.2 Achterwacht regeling

In de praktijk zal er met het samenstellen van het rooster altijd uitgegaan worden van openen en sluiten met minimaal 2 staffleden en/of medewerkers. Vaak is de directie aanwezig op kantoor in geval van een calamiteit. Directeur Barbara Poot - Van den Bosch woont in de buurt en kan binnen ambulancetijden aanwezig zijn in het IKC. Tweede achterwacht is Henk Bastemeijer.

# 5. Regeling rondom calamiteiten

## 5.1 EHBO regeling

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingsuren een staflid of medewerker aanwezig is met een certificaat voor kinder-EHBO. Dit certificaat en bijbehorende cursus wordt gegeven door een gecertificeerde organisatie conform de wettelijke eis voor passende kwalificatie voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen. Bij het maken van personeelsplanningen wordt altijd de lijst met EHBO'ers geraadpleegd.

## 5.2 BHV

Toch is er altijd een mogelijkheid dat er calamiteiten ontstaan zoals bijvoorbeeld brand. Kinderen zijn tijdens een noodsituatie extra kwetsbaar en dienen begeleid te worden. Medewerkers van het IKC zijn verantwoordelijk voor hun eigen veiligheid tijdens een calamiteit en die van de kinderen. Dit creëert extra druk op het organisatievermogen van de medewerkers van het IKC tijdens een calamiteit. IKC Vivere heeft een helder en duidelijk ontruimingsplan. Voor ouders is het goed om op de hoogte te zijn van dit plan, niet alleen om te weten dat er op die momenten goed voor de kinderen gezorgd wordt, maar ook voor het geval ouders op dat moment aanwezig zijn op het IKC en zich dus plotseling midden in een calamiteit bevinden. Henk Bastemeijer-Lansink is ons hoofd BHV (de tweede BHV'er is Suzanne Kamps).

- Er is een calamiteitenplan waarin het ontruimingsplan is opgenomen met ontruimingsinstructies;
- Er hangen op elke groep ontruimingsinstructies voor ouders;
- Er is altijd één BHV'er (inclusief kinder-EHBO) in het pand aanwezig. Ook is het nodige materiaal zoals EHBO trommels en brandblussers aanwezig. Deze worden jaarlijks gecontroleerd.

### Het is belangrijk dat:

- het voltallige personeel op de hoogte is van de ontruimingsprocedure. Iedereen heeft een kopie van de ontruimingsprocedure en krijgt jaarlijks een instructie;
- er jaarlijks een praktijkoefening georganiseerd wordt voor het team en de kinderen. Dit kan in de volgende drie fasen:
  - Datum en tijdstip ruim van tevoren aangekondigd;
  - Wel de datum maar niet het tijdstip aangekondigd;
  - Oefening geheel onaangekondigd.
- elke oefening geëvalueerd wordt met behulp van het evaluatieformulier en de procedure zo nodig aangepast.
- alle medewerkers en stafleden en eventueel ouders weten hoe ze moeten handelen in geval van nood of worden aangestuurd door BHV'ers.
- ieder jaar door het Hoofd BHV en diens plaatsvervanger een plan gemaakt wordt voor de ontruimingsoefeningen.
- ontruimingsprocedure bij brand geldt voor alle aanwezigen.



\* Voor alle andere calamiteiten waarbij een kind bijvoorbeeld acuut naar een arts moet werken wij volgens het protocol calamiteiten.

## 5.3 Ongevallen registratie

Een bedrijfsongeval is elke onvoorziene gebeurtenis waardoor personen (werknemers, kinderen klanten of externen) letsel oplopen of waardoor materiële schade ontstaat. Dit kan dus een snee in de hand zijn die met een pleister wordt verbonden (EHBO ongeval) of een ongeval waarbij iemand van de trap valt en zijn been breekt. Ongevallen die gebeuren op weg naar en van het werk worden niet als arbeidsongeval aangemerkt.

Ernstige ongevallen moeten direct aan de Arbeidsinspectie worden gemeld. Er is sprake van een ernstig ongeval als het slachtoffer aan de gevolgen ervan overlijdt of ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt. Van ernstig letsel is sprake als een slachtoffer schade aan de gezondheid heeft opgelopen die binnen 24 uur leidt tot opname in een ziekenhuis ter behandeling of observatie. Ook als er sprake is van (een vermoeden van) schade aan de gezondheid van blijvende aard is er sprake van ernstig letsel. IKC Vivere houdt een ongevallen registratie bij met als doel het analyseren van (bijna) ongevallen en het voorkomen daarvan. Richtlijn voor het invullen van een (bijna) ongevallenregistratieformulier is wanneer er EHBO toegepast moet worden. Zie hiervoor ook de procedure (bijna)ongevallen registratie.

Bij ongelukken wordt er geregistreerd op het “registratieformulier ongevallen”. Deze registraties worden doorgenomen door de directie, eventueel besproken in groepsoverleggen en/of teamvergaderingen en acties op ondernomen.

## 6. Kwaliteitscyclus

**Doel:** Een actueel beleids- en handelingsplan veiligheid en gezondheid.

Per 2023 heeft Christina Scholte de rol als pedagogisch coach. In deze rol kijkt zij ook naar het beleid en de uitvoering van het beleid veiligheid en gezondheid en doet aanbevelingen suggesties waar nodig. Barbara van den Bosch is in haar rol als schoolleider en directeur van het IKC verantwoordelijk voor de kwaliteit. Periodiek vindt overleg plaats met de directeur in de zogenaamde kwaliteitskring. Onder andere om het beleid rondom veiligheid en gezondheid vorm te geven en actueel te houden en zodat er een stevig draagvlak ontstaat. Ook ouders worden betrokken, hetzij in de vorm van een deelnemer aan de (ouder)bijeenkomsten, hetzij via de nieuwsbrieven en overdracht.

### 6.1 Ontwikkeling, evaluatie en implementatie

De kwaliteitskring evalueert periodiek het beleid en doet suggesties ter verbetering van het beleid. Standaard onderwerpen op de agenda van de kwaliteitskring zijn evaluatie van dit beleid, binnengekomen kwaliteitsformulieren, binnengekomen ongevallen registraties, evaluatie checklist. Naar aanleiding hiervan wordt de actielijst bijgewerkt en gemonitord.

### 6.2 Plan van aanpak

De directie heeft een uitgebreide checklist opgesteld, waarbij alle punten uit dit beleidsplan zijn verankerd. Onze pedagogisch beleidsmedewerker en conciërge lopen deze checklist periodiek langs om te kijken of alles op orde is. Ook krijgen alle personeelsleden een checklist van hetgeen er van hen verwacht wordt ten aanzien van het beleid veiligheid en gezondheid. Bij constatering dat zaken niet in orde zijn wordt er actie ondernomen (toevoeging actielijst). Vanuit deze actielijst zullen wij werken en nadien zaken evalueren. Zo nodig zal het beleidsplan bijgesteld worden.

### 6.3 Evaluatie

Welke actiepunten zijn behaald en op welke manier zijn we er mee bezig geweest? Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad wordt het beleidsplan veiligheid en gezondheid aangepast of wordt de nieuwe maatregel hierin verwerkt. De praktijk en de theorie moet op elkaar worden afgestemd. Er wordt regelmatig met kinderen, ouders en het team overlegd over wat werkt en wat niet. Als er in het beleidsplan A staat en in de praktijk wordt B gedaan, moet worden onderzocht wat de oorzaak hiervan is. Wellicht komen we tot de conclusie dat C het beste werkt en binnen de kaders van veiligheid en gezondheid valt. Dan moet deze wijziging niet alleen op papier worden gezet maar ook geïmplementeerd worden in de praktijk.

Elke stafvergadering zal er structureel aandacht besteed worden aan veiligheid en gezondheid. Acties worden geëvalueerd en eventuele nieuwe acties worden toegevoegd. Op deze manier proberen we het beleid zo actueel mogelijk en inzichtelijk te houden voor iedereen. Periodiek zal de kwaliteitskring de checklist en actielijst evalueren en zo nodig aanpassen. Eens per jaar bespreken we dit met de oudercommissie. Een verslag hiervan wordt gedeeld met de rest van de ouders.

## 6.4 Communicatie en afstemming.

Bij IKC Vivere vinden we het belangrijk dat stafleden en medewerkers zich betrokken voelen bij het beleidsplan veiligheid en gezondheid. Ook nieuwe collega's zullen we actief inwerken op dit beleid. In het kantoor staat het kwaliteitshandboek met alle protocollen en regels. De stafleden en medewerkers kunnen hier te allen tijde op terug vallen. Bij alle protocollen zitten werkinstructies die jaarlijks geëvalueerd worden. Mocht het nodig zijn gebeurd dit uiteraard eerder.

Alle protocollen en bijbehorende werkinstructies waarborgen het handelen van het team op dit gebied. Vanuit de praktijksituaties en checklists worden deze protocollen bijgesteld mits dit noodzakelijk is.

Tijdens de teamvergaderingen is het bespreken van de mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een terugkerend vast punt. Bij het behalen van acties worden de genomen maatregelen besproken en kenbaar gemaakt bij de belanghebbende. Zo wordt het mogelijk om zaken bespreekbaar te maken en ook direct bij te stellen.

Bij directe ingang van een nieuwe maatregel worden collega's (en ouders) per mail geïnformeerd zodat deze direct in werking kan worden gesteld. Zowel ouders, stafleden als medewerkers hebben feedback gegeven op dit beleidsplan.

Via de maandelijkse nieuwsbrief en via de Ouderkring berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo spoedig mogelijk beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is wordt deze in de nieuwsbrief opgenomen. De Ouderkring heeft haar advies gegeven over dit beleidsplan veiligheid en gezondheid.

## 6.5 Planning 2022-2023

Deze beleidscyclus zijn we begonnen met het verder uitwerken van het veiligheid- en gezondheidsbeleid in de kwaliteitskring waar directeur, pedagogisch coach en op uitnodiging stafleden vertegenwoordigd zijn. Zij worden in de uitvoering ondersteund door de conciërge. We bespreken de grote en kleine risico's met de medewerkers tijdens de stafvergaderingen. Het komende jaar zullen we standaard in het teamoverleg de onderwerpen evalueren, zodat alle onderwerpen uit deze inventarisatie aan bod blijven komen. Zo blijven alle medewerkers betrokken bij de inventarisatie van de risico's en creëren we doorlopend bewustwording, en een constante cyclus van gemaakte afspraken en evaluatie.

### Planning/ reeds gedaan:

- Actielijst opgesteld;
- Checklist wordt weer ge-update en geëvalueerd n.a.v. beleid;
- In december 2023 krijgen alle stafleden een (herhaling) kinder-EHBO;
- In 2024 krijgen alle stafleden een (herhaling) BHV;
- We plannen ontruimingsoefeningen en evalueren daarop;
- Ouders betrokken bij het beleid (via oudercommissie);
- Een deel van de medewerkers heeft in 2023 een training meldcode gevolgd. De rest van het personeel volgt in 2024.

## 7. Klachten

Vanuit IKC Vivere proberen we een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Het kan altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. IKC Vivere staat altijd open voor feedback, en we bespreken de klacht het liefst direct met een medewerker of ouder zelf. Wij proberen een open structuur te creëren waarbij ouders en medewerkers zich vrij voelen om te communiceren over zaken waar ze misschien anders over denken. Er is een duidelijke klachtenprocedure opgesteld welke is opgenomen in de map met protocollen en op de website. IKC Vivere is ook aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Ouders kunnen zich eventueel direct wenden tot deze commissie.