

WERKWIJZE VEILIGHEID & GEZONDHEID

BSO SPORTLAAN



INHOUD

1 INLEIDING	3
2 DOEL EN VISIE	3
3 UITSLUITEN VAN GROTE RISICO'S	3
4 OMGAAN MET KLEINE RISICO'S	5
5 RISICO-INVENTARISATIE	6
6 SOCIAAL-EMOTIONELE VEILIGHEID	6
7 EHBO REGELING	8
8 BELEIDSCYCLUS	8
9 HOE WERKT DIT IN DE PRAKTIJK?	9
10 HOE GAAN WE OM MET SIGNALLEN?	9



1 INLEIDING

Voor je ligt de werkwijze Veiligheid en Gezondheid van BSO Sportlaan. De werkwijze is afgeleid van het Beleid Veiligheid van KinderRijk. Met behulp van deze werkwijze maken we inzichtelijk hoe we op onze locatie het Beleid Veiligheid uitvoeren. Hierbij is het doel om kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk, speel en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. De werkwijze is geldig vanaf december 2022. Om tot deze werkwijze te komen worden aan de hand van diverse thema's gesprekken gevoerd met medewerkers. Centraal staat hierin dat de huidige manier van werken leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving. Indien noodzakelijk worden er meteen maatregelen opgesteld voor verbetering.

De Locatiemanager is eindverantwoordelijke voor de werkwijze Veiligheid en Gezondheid. De werkwijze komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen door de afspraken uit de werkwijze na te komen. Daarom zal er tijdens elk teamoverleg een thema, of een onderdeel van een thema, over veiligheid of gezondheid op de agenda staan. Dit continue proces van opstellen, uitvoeren, evalueren en actualiseren leidt uiteindelijk tot de bewustwording van alle medewerkers voor een veilige omgeving. Bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, wordt direct gecontroleerd of afspraken uit de werkwijze al dan niet moet worden aangescherpt.

2 DOEL EN VISIE

Het doel van het veiligheidsbeleid van KinderRijk is het voorkomen van ernstige feiten. Het uitgangspunt van beschermen tegen grote risico's en het leren omgaan met kleine risico's vereist van de pedagogisch medewerkers dat zij inzicht hebben in mogelijke risico's én dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt uitgevoerd.

Kinderen die gebruikmaken van onze kinderopvang zitten in een ontwikkelingsfase waarin ze de wereld om zich heen ontdekken en waarin ze leren door te ervaren. Dit gaat soms letterlijk met vallen en opstaan. Pedagogisch medewerkers leren de kinderen omgaan met kleine risico's. Lees meer over het [veiligheidsbeleid](#) van KinderRijk.

3 UITSLUITEN VAN GROTE RISICO'S

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste grote risico's die op onze locatie kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën; fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie hebben we maximaal 5 belangrijke risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken.

Mochten er ondanks alle genomen maatregelen toch situaties ontstaan of incidenten plaatsvinden dan wordt dit geregistreerd en worden de betreffende werkinstructies gevolgd zoals de werkinstructie licht ongeval, werkinstructie zwaar ongeval en de werkinstructies calamiteiten. Deze en andere werkinstructies zijn beschikbaar voor alle medewerkers op de locatie via het KinderRijk kwaliteitssysteem op ons intranet VindingRijk.



VOORBEELDEN VAN GROTE RISICO'S

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 duidelijke groepsafspraken gemaakt. Pedagogisch medewerkers gaan hier consequent mee om.

VERSTIKKING. Genomen maatregelen zijn: geen koordjes en touwtjes aan kleding waarmee gesport of actief gespeeld wordt.

VERGIFTIGING Genomen maatregelen zijn: schoonmaakmiddelen hoog wegzetten of in kastjes afsluiten met kindersluiting.

VERBRANDING. Genomen maatregelen zijn: hete dranken worden buiten het bereik van kinderen neergezet en niet vlakbij kinderen gedronken. De verwarming op de vestiging heeft een omkasting en warme leidingen zijn geïsoleerd.

VERDRINKING. Genomen maatregelen zijn: Spelen in de buurt van de sloot is altijd onder toezicht.

ZIE VERDER: Groepsafspraken die zichtbaar op de locatie hangen.

Locatie informatie staat in de calamiteitenmap en op de tablet in de OneDrive, de werkinstructies zijn te vinden op de tablet op de VindingRijk app (paars/oranje icoontje).

SOCIALE VEILIGHEID

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

GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG. Genomen maatregelen zijn: alle medewerkers kennen de gedragscode en handelen ernaar. Iedereen die werkt op een locatie heeft een geldige VOG. Er wordt zoveel mogelijk gewerkt volgens het 4-ogen principe.

KINDERMISHANDELING. Genomen maatregelen zijn: alle medewerkers kennen de meldcode en handelen ernaar. Jaarlijks wordt de meldcode besproken in het teamoverleg. Medewerkers krijgen regelmatig workshops.

VERMISSING. Genomen maatregelen zijn: de werkinstructies calamiteiten zijn bekend bij alle medewerkers, er wordt jaarlijks een casus besproken. Incidenten en daaropvolgende acties worden besproken met het team.

ZIE VERDER: Sociale kaart op de locatie, op kantoor. Locatie informatie is in de calamiteitenmap en staat op de tablet in de OneDrive, de werkinstructies zijn te vinden op de tablet in de VindingRijk app.

GEZONDHEID

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

OMGANG MET ZIEKTEKIEMEN. Genomen maatregelen zijn: er wordt gewerkt volgens de relevante werkinstructies zoals voedselhygiëne en de werkinstructie veiligheid, gezondheid en hygiëne. Medewerkers zorgen voor een goede handhygiëne, bv handen wassen vóór de bereiding van voeding en ná het verschonen. Goede hoest en niesdiscipline, wordt ook aangeleerd aan kinderen.

BEKWAAM MEDISCH HANDELEN. Genomen maatregelen zijn: het stappenplan bij ernstige ongevallen is bekend bij alle medewerkers. BHV-ers en EHBO-ers zijn bekend, bij het toedienen van medicijnen wordt er een medicijnverklaring ondertekend



GEZOND BINNENMILIEU. Genomen maatregelen zijn: er is zorg voor een goede binnentemperatuur van leefruimtes en slaapkamers, er wordt bewust geventileerd.

GEZONDE BUITENRUIMTE. Genomen maatregelen zijn: er staan geen gevaarlijke planten in de tuin. Materialen die gebruikt worden in de tuin zijn veilig voor kinderen.

ZIE VERDER: Groepsafspraken die zichtbaar hangen op de locatie
Locatie informatie in calamiteitenmap en op tablet, de werkinstructies zijn te vinden op de tablet op de VindingRijk app.

4 OMGAAN MET KLEINE RISICO'S

Door goede afspraken te maken met de kinderen kunnen deze gemiddeld vanaf hun tweede levensjaar leren omgaan met diverse kleine risico's. Denk ten aanzien van veiligheid bijvoorbeeld aan afspraken die gelden tijdens spelsituaties of activiteiten en hoe om te gaan met bijvoorbeeld speelgoed en gereedschap. Om kinderen mee te laten helpen om risico's te beperken kunnen ook ten aanzien van gezondheid afspraken worden gemaakt. Denk aan het wassen van de handen na toiletbezoek of niezen of hoesten in de elleboog.

Leren omgaan met risico's is erg belangrijk voor kinderen. Internationaal wetenschappelijk onderzoek toont aan dat leren omgaan met risico's goed is voor de ontwikkeling van kinderen. Door het ervaren van risicovolle situaties, bijvoorbeeld tijdens het spelen, ontwikkelen kinderen risicocompetenties: ze leren risico's inschatten en ontwikkelen cognitieve vaardigheden om de juiste afwegingen te maken wanneer een risicovolle situatie zich opnieuw voordoet. Het nemen van risico's is een onderdeel van de 'gereedschapskist' voor effectief leren. Risicovol spelen ontwikkelt een positieve houding van 'ik kan het' en daarmee gaat een kind uitdagingen meer zien als iets om van te genieten dan om te vermijden. Dit vergroot onafhankelijkheid en zelfvertrouwen, wat belangrijk kan zijn voor hun doorzettingsvermogen als ze geconfronteerd worden met uitdagingen. 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 van speelmaatjes. Bewegingen die veel voorkomen bij risicovol spelen, zoals slingeren, klimmen, rollen, hangen en glijden, zijn niet alleen leuk voor kinderen, maar ook van essentieel belang voor hun motorische vaardigheden, balans, coördinatie, en lichaamsbewustzijn. Kinderen die dat niet doen zijn vaker onhandig, voelen zich ongemakkelijk in hun eigen lichaam, hebben een slechte balans en bewegingsangst. [Bron: veiligheid.nl/risicovolspelen].

Onze missie is onze kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van een bijvoorbeeld niet schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen. Maar met over bescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen onaanvaardbare risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

- Het heeft een positieve invloed op fysieke gezondheid
- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen
- Het vergroot sociale vaardigheden.

Daarom aanvaarden wij op onze opvang de risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen en leren ze hier op een juiste manier mee om te gaan. Om risicovolle speelsituaties veilig te houden moeten kinderen zich daarom tijdens spelsituaties of activiteiten houden aan diverse afspraken. Daarnaast zijn er afspraken over hoe om te gaan met spullen als speelgoed en gereedschap, dit om te voorkomen dat door oneigenlijk gebruik letsel kan ontstaan.



Om gezondheidsrisico's te beperken en de kinderen hieraan zelf bij te laten dragen zijn daarom goede afspraken met kinderen noodzakelijk. Voorbeelden van afspraken die met kinderen zijn gemaakt zijn het wassen van de handen na toiletbezoek of niezen of hoesten in de elleboog.

De exacte afspraken die zijn gemaakt met de kinderen zullen worden besproken met het team op de eerstvolgende teamvergadering en worden vastgelegd in de eerstvolgende nieuwe risico-inventarisatie op de vestiging. De afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken en herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel, voorafgaand aan een verschoningsmoment of in periodes dat veel kinderen en medewerkers verkouden zijn.

5 RISICO-INVENTARISATIE

Om in kaart te brengen hoe op de opvang met risico's wordt omgegaan, moet geïnventariseerd worden of de werkinstructies, locatieafspraken en overige afspraken er ook daadwerkelijk toe leiden dat risico's tot het minimum worden beperkt. PM-ers moeten zich bewust zijn van de mogelijke risico's op hun locatie, zodat gevaarlijke situaties en ongevallen worden voorkomen.

Behalve door deze locatie specifieke werkwijze veiligheid en gezondheid is er een veiligheidskalender. Deze kalender heeft afwisselend fysieke, gezondheid of sociale risico's als onderwerp en wordt bepaald en verstuurd door de afdeling kwaliteit. Op de vestigingen worden daarnaast een calamiteitencasus besproken en ontruimingsoefeningen gehouden. Alle mogelijke acties die hieruit voortvloeien worden besproken tijdens het teamoverleg worden vastgelegd in hoofdstuk 8 van deze werkwijze. De notulen van het teamoverleg worden met alle medewerkers gedeeld. De meest relevante werkinstructies worden jaarlijks met het team doorgenomen.

6 SOCIAAL-EMOTIONELE VEILIGHEID

GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Op onze locatie heeft dit thema dan ook onze bijzondere aandacht. We hebben de volgende maatregelen genomen om grensoverschrijdend gedrag met elkaar te voorkomen en wat te doen als we merken dat het toch gebeurt:

- Tijdens het teamoverleg wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- In de pedagogisch werkwijze hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan waarbij respect is voor normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is, en wat gepast en ongepast gedrag is.
- Daarnaast leren we kinderen dat het belangrijk is dat ze het direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te maken op momenten dat dit nodig is.

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
- Elke medewerker is vanaf de eerste werkdag bij KinderRijk gekoppeld in het Persoonsregister.
- We werken zoveel mogelijk met het vier-ogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vier-ogenbeleid
- Het vier-ogenbeleid wordt goed nageleefd.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vier-ogenbeleid niet goed wordt nageleefd.



- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang.
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang.
- Er is een leeswijzer Meldcode kindermishandeling te gebruiken bij het vermoeden van kindermishandeling.
- Medewerkers herkennen de situaties waarin de Meldcode kindermishandeling dient te worden toegepast.

VIEROGENPRINCIPE

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

Voor de BSO is het niet verplicht het vier-ogenprincipe toe te passen. Zo werken wij aan het begin en het einde van de dag altijd met minimaal twee pedagogisch medewerkers, We streven ernaar het vier-ogenprincipe altijd toe te passen. Het kan tijdens breng en haalmomenten gebeuren dat er wel een medewerker alleen met kinderen is. Een pedagogisch medewerker is in principe niet alleen met één of meerdere kinderen binnen of buiten, zonder dat iemand hem/haar kan zien en/of horen. Bij BSO Sportlaan is dat gewaarborgd door de volgende maatregelen:

- Praktisch alle panden waarin vestigingen van KinderRijk zijn gevestigd, zijn zodanig gebouwd dat er goed zicht is op de eigen groep, de buurgroep en de toiletruimte. De ruimtes zijn transparant met veel glas, deuren staan open tijdens pauzetijd.
- Na de breng - en haalperiode zijn de toegangsdeuren dicht. Op momenten van vrij spel moeten kinderen zelf naar binnen en buiten kunnen lopen, daarom kiest KinderRijk er voor geen toegangscode te installeren op de BSO.
- Uitstapjes vinden alleen plaats met minimaal twee begeleiders. Medewerkers melden altijd aan de achterblijvers op de vestiging of aan een medewerker van het Service centrum dat men op stap gaat, waarheen en wanneer men terugkomt.
- Alleen vaste medewerkers en oproepkrachten die goed bekend zijn met de vestiging openen en sluiten.
- Aan het begin en eind van de dag werken pedagogisch medewerkers samen. Op deze vestiging wordt er om 08.15 uur of na einde schooltijd geopend met minimaal twee medewerkers. Aan het eind van de dag wordt er om 18.30 uur afgesloten met 2 medewerkers.
- Er staan nooit twee invalmedewerkers tegelijk op één groep, waar nodig wordt gewisseld met een vaste medewerker.

ACHTERWACHTREGELING

Bij aaneengesloten openstelling van tien uur of meer per dag kan maximaal drie uur per dag worden afgeweken van de vereiste BKR. Daarbij wordt minimaal de helft van de vereiste BKR ingezet. In het pedagogisch beleidsplan is opgenomen op welke tijden wel en op welke tijden niet wordt afgeweken van de BKR. Dit kan per weekdag verschillen, maar is wel voor elke week hetzelfde. De tijden waarop wordt afgeweken van de BKR, worden actief naar alle ouders gecommuniceerd.



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. Bij calamiteiten kunnen de pedagogisch medewerkers via de locatiemanager een beroep doen op hun collega's uit één van de andere vestigingen. Bij afwezigheid van de locatiemanager is er een achterwacht beschikbaar. Er zijn werkinstructies over het handelen bij calamiteiten.

Op het personeelsbord in kantoor van de locatie staan de locatiemanagers vermeld die dienen als achterwacht, momenteel zijn dit:

- Joni de Knecht (HDO/BSO Orion)
- Nouchka Schweiger (HDO/KDV/BSO Assering)

7 EHBO REGELING

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

De onderstaande certificaten van de daarbij genoemde instanties zijn door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangewezen als geregistreerde certificaten, zoals bedoeld in de Regeling Wet kinderopvang:

- Eerste Hulp aan kinderen van het Oranje Kruis;
- Spoedeisende Hulpverlening bij Slachtoffers (SEHSO) van NedCert;
- Acute Zorg bij kinderen van NIKTA;
- Acute Zorgverlener Module Kind en Omgeving van NIKTA;
- Eerstehulpverlener van NIKTA;
- Spoedeisende Hulpverlening bij Kinderen (SEHBK) van NedCert;
- Basis Eerstehulpverlener-LPEV met de aantekening Eerste hulp aan Kinderen van Stichting LPEV;
- Eerste Hulp aan Baby's en Kinderen van het Nederlandse Rode Kruis, en
- Eerste Hulp bij werken met kinderen van het Nederlands Instituut voor Bedrijfs hulpverlening.

Op onze locatie doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Toch is dit helaas niet geheel te voorkomen. Daarnaast kunnen zich andere calamiteiten voordoen, waardoor EHBO noodzakelijk is. De Locatiemanager zorgt er in overleg met de opleidingsadviseur voor dat het aantal kinder-EHBO'ers en BHV'ers op de vestiging voldoende is.

8 BELEIDSCYCLUS

VAN DOELEN NAAR MAATREGELEN, ACTIES EN HET BIJSTELLEN VAN BELEID

De belangrijkste actiepunten vanuit de risico-inventarisatie zijn:

- toezicht en verdeling kinderen en PM
- afstemming uitstapjes met ouders.

Deze maatregelen/acties zijn besproken in het team en opgenomen in de locatie informatie.

HOE WORDEN MAATREGELEN GEEVALUEERD?



Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen naar verbetering hebben geleid, evalueren wij de genomen maatregelen en/of ondernomen acties tijdens ons teamoverleg. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast.

In de afgelopen periode hebben we ondervonden dat de volgende acties een positief effect hebben gehad op het verbeteren van het veiligheids- en gezondheidsbeleid:

- Naar aanleiding van een ongeval op de kunstgrasvelden met verkeerd schoeisel is gebleken dat met de aanschaf en advies over juist schoeisel dit een positief effect heeft gehad op het veiligheids- en gezondheidsbeleid.
- De regels van de groep zijn, doordat een aantal nieuwe kinderen gestart zijn, op de locatie regelmatig besproken met de kinderen op de groep. Dit is een periode iedere dag benoemd en onder de aandacht gebracht.
- De regels zijn met alle kinderen nogmaals besproken en een aantal regels gezamenlijk met de kinderen opgesteld.

9 HOE WERKT DIT IN DE PRAKTIJK?

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Wanneer de werkwijze voor veiligheid en gezondheid wordt opgesteld of bijgesteld, spelen zij dan ook allen een actieve rol hierin. Wanneer een nieuwe medewerker op de locatie komt werken zorgen we voor een uitgebreide introductie in het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Zodanig dat deze persoon in staat is om te handelen conform het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

Tijdens team-overleggen is het bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een vast agendapunt. Zo wordt het mogelijk zaken bespreekbaar te maken en direct bij te stellen. Medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar. In sommige gevallen kan het leiden tot aanpassing van beleid zoals de werkinstructies. Wij geven onze vragen en opmerkingen over beleid door aan de afdeling kwaliteit, die het daarna verwerkt en eventuele wijzigingen weer doorgeeft aan de vestigingen.

Via publicatie van deze werkwijze op de website en via het regelmatige overleg met de oudercommissie berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Wanneer een bepaald onderwerp voor meer ouders interessant is, wordt deze tevens in de nieuwsbrief opgenomen.

10 HOE GAAN WE OM MET SIGNALLEN?

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 kritische opmerking en of een verschil van inzicht 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.

Indien we er met de medewerker of ouder op deze wijze niet uitkomen, dan kan de medewerker of ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang. Meer informatie hierover vind je onder [klachten en signalen](#).

Is de klacht hierna nog niet opgelost? Dan kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Hiervoor moet een beperkte vergoeding (klachtengeld) worden betaald. Om dit te kunnen doen moet eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvangorganisatie worden doorlopen.

