

# Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid



Dorpsstraat 168  
7468 CT Enter  
0547-388196

Datum: januari 2018

## Inhoudsopgave

Hoofdstuk		pagina
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Missie en visie</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>grote risico's</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Omgang met kleine risico's</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Risico- inventarisatie</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>Thema's uitgelicht</b>	<b>9</b>
6.1	Grensoverschrijdend gedrag	9
6.2	Vierogenprincipe	9
6.3	Achterwachtregeling	10
<b>7</b>	<b>EHBO regeling</b>	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>Beleidscyclus</b>	<b>12</b>
8.1	Beleidscyclus	12
8.2	Plan van aanpak	12
8.2.1	Welke maatregelen worden genomen?	12
8.2.2	Hoe worden maatregelen geëvalueerd?	12
<b>9</b>	<b>Communicatie en afstemming intern en extern</b>	<b>13</b>
<b>10</b>	<b>ondersteuning en melding van klachten</b>	<b>13</b>

## INLEIDING

- 1 Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Kinderdagpaleis Het Kroontje. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe wij werken, met als doel de kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk, speel en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Dit beleidsplan is geldig vanaf 1 januari 2018. Om tot dit beleidsplan te komen zijn aan de hand van diverse thema's gesprekken gevoerd met medewerkers. Centraal stond hierin of de huidige manier van werken leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk,- speel- en leefomgeving. Indien noodzakelijk zijn er maatregelen opgesteld voor verbetering.

Carolien Kolenbrander is eindverantwoordelijke voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Een beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Daarom zal er tijdens elk teamoverleg een thema, of een onderdeel van een thema, over veiligheid of gezondheid op de agenda staan. Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen, kunnen we monitoren of genomen maatregelen wel of niet effectief zijn en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt.

## 2 Missie, visie en doel

### **Onze missie:**

Kinderdagpaleis Het Kroontje vangt kinderen op in een veilige en gezonde kinderopvang. Dit doen we door:

- kinderen af te schermen van grote risico's
- kinderen te leren omgaan met kleinere risico's
- kinderen uit te dagen en te prikkelen in hun ontwikkeling

### **Onze visie:**

Kinderdagpaleis Het Kroontje staat voor kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit passie en vanuit waar we een belangrijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van kinderen. Het blijven uitdagen van kinderen en het leren omgaan met verschillende soorten situaties vormen daarvan een belangrijk onderdeel. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving vormt de basis van dit alles.

### **Ons doel:**

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IKK) dienen wij een beleid te creëren ten aanzien van Veiligheid en Gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten binnen het vormgeven van het beleid zijn:

- het bewustzijn van mogelijke risico's
- 2 het voeren van een goed beleid op grote risico's
- 3 het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de externe betrokkenen. (het beleidsplan veiligheid en gezondheid wordt bij elke vergadering doorgesproken. Ook wordt de Risico-inventarisatie doorgenomen om evt. verbeter punten te bespreken en een plan van aanpak hiervan te maken) Aangezien ons kinderdagverblijf en onze BSO zo kleinschalig zijn en de lijntjes onderling erg kort zijn worden punten die extra aandacht nodig hebben meteen besproken en aangepakt en blijft dit niet liggen tot een vergadering. Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

### 3 Grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste grote risico's die op onze locatie kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën.

- fysieke veiligheid
- sociale veiligheid
- gezondheid

Per categorie hebben we de belangrijkste risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken. Voor de overige risico's waarvoor we maatregelen nemen verwijzen we naar het protocollenboek veiligheid & gezondheid, waarin de complete risico-inventarisatie is opgenomen die in december 2017 is uitgevoerd.

#### Fysieke veiligheid

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

- **vallen van hoogte.**                    **Genomen maatregelen zijn:**
  - \* Afspraken met kinderen en leidsters gemaakt over klimmen.
  - \* Alleen klimmen wanneer er een leidster naast staat en elkaar niet duwen.
  - \* In het speelhuisje alleen naar beneden gaan via de glijbaan. Het is verboden daarvan af te springen.
  - \* Niet op tafel/stoel klimmen etc.
- **verstikking.**                            **Genomen maatregelen zijn:**
  - \* Eten en drinken doen we zittend. Bij kinderen die voor het eerst brood krijgen wordt dit 1 op 1 gedaan zodat de leidster het kind goed in de gaten kan houden.
  - \* Niet praten met volle mond
  - \* Kinderen aanleren goed te kauwen
  - \* Geen eten naar binnen proppen
- **vergiftiging.**                            **Genomen maatregelen zijn:**
  - \* Giftige producten buiten bereik van kinderen bewaren(protocollenboek)
  - \* Na gebruik meteen weer opbergen
  - \* Echt giftige producten zoals onkruidverdelger, insectenspray etc. liever niet gebruiken. Is dit toch noodzakelijk dan wanneer er geen kinderen meer op het kinderdagverblijf zijn en daarna goed luchten.
- **Verbranding.**                            **Genomen maatregelen zijn:**
  - \* Zorg voor voldoende schaduw.
  - \* Laat de kinderen niet te lang buiten spelen en in de zon
  - \* Gebruik petjes en T-shirts met lange mouwen.
  - \* Smeer kinderen regelmatig in met zonnebrandcrème.

### **Verdrinking.**

### **Genomen maatregelen zijn:**

- \* Indien zwembadje opgezet wordt dan een klein bodempje water erin.
- \* Laat nooit kinderen onbeheerd achter in het badje. Maak afspraken wie erbij blijft.
- \* Bij wandelen in buurt van water altijd het touw met lussen gebruiken zodat alle kinderen zich daaraan vast houden. Houdt continu het overzicht.

### **Sociale veiligheid**

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

#### **- Grensoverschrijdend gedrag** **genomen maatregelen zijn**

- \* Handel volgens protocollenboek
- \* Werk volgens de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- \* Informeren van vertrouwenspersoon ( C. Kolenbrander)

#### **- Kindermishandeling** **genomen maatregelen zijn**

- \* Werk volgens de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
- \* Informeren van vertrouwenspersoon ( C. Kolenbrander)

#### **- Vermissing** **genomen maatregelen zijn**

- \* Handel volgens protocollenboek, vermissing

#### **- Gezondheid** **genomen maatregelen zijn**

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

- Gastro enteritis ( diarree door onhygiënisch werken bij luier verschonen = kruisbesmetting)
- Voedselinfectie of voedselvergiftiging
- infectie via water (legionella)
- huidinfectie (bijv. Krentenbaard)
- luchtweginfectie (bijv. rs virus)

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

- verspreiding via de lucht:
  - \* Hoest- nies discipline, ventileren en luchten
- verspreiding via de handen:
  - \* Handhygiëne op de juiste momenten en juiste manier
  - \* Persoonlijke hygiëne zoals kleding, nagels en sieraden, handschoenen
- via voedsel en water:
  - \* Voedsel/water hygiëne en voedsel-waterveiligheid
- via oppervlakten (speelgoed)
  - \* Goede schoonmaak

\*\* Bovenstaande punten zie ook protocollenboek

\*\* aandachtsfunctionaris/trouwenspersoon voor het Kinderdagpaleis en de BSO  
Is C. Kolenbrander.

## 4 Omgang met kleine risico's

*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 bijv. niet schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen. Maar met overbescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen grote 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 de motorische vaardigheden
- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen
- Het vergroot sociale vaardigheden

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

Om gezondheidsrisico's te beperken en de kinderen hieraan zelf bij te laten dragen zijn daarom goede afspraken met kinderen noodzakelijk. Voorbeelden van afspraken die met kinderen zijn gemaakt zijn het wassen van de handen na toiletbezoek of het houden van een hand voor de mond

tijdens niezen of hoesten. Ook leren de jonge kinderen dat ze niet met de afvallemmer mogen spelen, maar wel zelf hun luier weg mogen gooien.

In het protocollenboek veiligheid & gezondheid zijn de exacte afspraken te vinden welke zijn gemaakt met de kinderen/leidsters. De afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken en herhaald. Dit bijv. voorafgaand aan een activiteit of spel, voorafgaand aan een verschoningsmoment of in periodes dat veel medewerkers en kinderen verkouden zijn.

## **5 Risico-inventarisatie**

In de periode december tm januari 2018 hebben we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Voor de BSO is dit in september 2017 gebeurd. Aan de hand van deze inventarisatie hebben we de risico's op onze locatie in kaart gebracht. De grote risico's zijn reeds beschreven in hoofdstuk 3. In bijlage (1) zijn de uitkomsten van de risico-inventarisatie terug te vinden, evenals het hieruit volgende actieplan. Vanaf volgend jaar zullen we de risico's op een andere wijze in kaart brengen, namelijk aan de hand van de QuickScans in de nieuwe Risicomonitor.



## 6 Thema's uitgelicht

### 6.1 Grensoverschrijdend gedrag:

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Op onze kinderopvang 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 teamoverleg wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- \* De meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling wordt nageleefd. De leidsters worden regelmatig geschoold in omgaan met de meldcode Kindermishandeling.
- \* In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan waarbij respect is voor normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is, en wat gepast en ongepast gedrag is.
- \* Daarbij leren we de 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 over gedrag (VOG verklaring)
- \* We werken met een vierogenbeleid.
- \* Medewerkers kennen het vierogenbeleid
- \* Het vierogenbeleid wordt goed nageleefd.
- \* Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt.
- \* Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt.
- \* Er is een meldcode huiselijk geweld en protocol wat te doen bij kindermishandeling.
- \* Medewerkers kennen de meldcode en passen hem toe bij een vermoeden van kindermishandeling.
- \* De leidsters worden regelmatig geschoold in omgaan met de meldcode Kindermishandeling.

### 6.2 Vierogenprincipe:

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

Wij geven hier op de volgende wijze vorm aan:

Tijdens breng- en haalmomenten is de transparantie gewaarborgd omdat er op dat moment ouders aanwezig zijn (onvoorspelbaar).

De gezamenlijke keuken en sanitaire ruimte tussen de groepen zorgen ervoor dat de medewerkers elkaar kunnen zien/horen.

Op de momenten dat de medewerker van de groep even alleen staat (pauzes) en niet zichtbaar is voor collega's wordt er gebruik gemaakt van een babyfoon. Tijdens de pauze van de medewerker staat de babyfoon aan in de groepsruimte waar de medewerker aanwezig is met de kinderen. De medewerker op kantoor of andere medewerker hoort dan wat er in de groepsruimte gebeurt. Daarnaast staat er altijd een babyfoon aan bij de ruimte waar de medewerker niet gezien kan worden door een collega. (slaapkamer) de ontvanger staat dan in de groep waar de andere medewerker werkzaam is.

Voor de BSO geldt het volgende:

Tijdens breng- en haalmomenten is de transparantie gewaarborgd omdat er op dat moment ouders aanwezig zijn (onvoorspelbaar). Tijdens opvang-uren staat de deur van de groep altijd open waardoor er een "vrije-inkijk" is.

Op de momenten dat de medewerker van de groep even alleen staat (pauzes) en niet zichtbaar is voor collega's wordt er gebruik gemaakt van een babyfoon. Tijdens de pauze van de medewerker staat de babyfoon aan in de groepsruimte waar de medewerker aanwezig is met de kinderen. De medewerker met pauze hoort dan wat er in de groepsruimte gebeurt. Daarnaast staat er altijd een babyfoon aan bij de ruimte waar de medewerker niet gezien kan worden door een collega. ( in het geval dat we met 2 groepen werken staat de verzender in stamgroep 1, de ontvanger staat dan in stamgroep 2 waar de andere medewerker werkzaam is, in het geval van onze BSO is dit het lokaal dat centraal gelegen is in school.

De reden dat de ontvanger op die groep staat is omdat daar het vierogenprincipe gewaarborgd wordt door leraren, congiege, ouders etc. die vrij zicht op die ruimte hebben en het feit dat de deuren altijd open zijn. Deze laatste groep mensen beschikken tevens over een geldig VOG.

### 6.3 Achterwachtregeling:

Wanneer één van de volgende situaties zich voordoet, is achterwacht noodzakelijk:

- Er is één pedagogisch medewerker op de locatie. Er wordt voldaan aan de BKR. Een medewerker is op afroep beschikbaar en binnen 15 minuten op de locatie aanwezig.
- Er is één pedagogisch medewerker op de locatie. Er wordt **niet** voldaan aan de BKR (drie-uursregeling). Een tweede volwassene is op de locatie aanwezig.

De volgende personen zijn bereikbaar als achterwacht:

- |                   |             |
|-------------------|-------------|
| - c. kolenbrander | 06-51205690 |
| -d. Gaertner      | 06-46060604 |
| -m. wolters       | 06-28441271 |

## 7 EHBO-regeling

Op ons kinderdagverblijf doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Toch is dit helaas niet geheel te voorkomen. Daarnaast kunnen zich andere calamiteiten voordoen, waardoor EHBO noodzakelijk is. Op onze locatie hebben nagenoeg alle medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder –EHBO (oranje kruis):

Naam:	Datum behalen certificaat:
D.H. Gaertner-Lammertink	16-12-2017
R. Visser	16-12-2017
C.M.J. Kolenbrander-Nijhuis	16-12-2017
C. Aubri	16-12-2017
S.G. Roetgering	16-12-2017
M.A.M. Wolters	16-12-2017
A. Luttikhedde	16-12-2017

Dit wordt jaarlijks herhaald.

De certificaten zijn behaald bij het volgende instituut:  
Falck Prevention & Safety B.V. (oranje Kruis)

Doordat nagenoeg alle pedagogisch medewerkers hierover beschikken zorgen wij ervoor dat er altijd iemand met een diploma Kinder-EHBO aanwezig is.

## 8. Beleidscyclus

### 8.1 van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid:

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg bepalen we welke medewerkers op welke onderwerpen een quickScan gaan uitvoeren en gedurende welke periode hieraan wordt gewerkt. Zo is het hele team betrokken bij de inventarisatie. Op basis van de uitkomsten van de risico-inventarisatie maken we een actieplan en een jaarplan op. De voortgang van beide plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens team overleggen of tijdens de gesprekken tussen de middag die dagelijks plaatsvinden.

Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.

### 8.2 Plan van aanpak:

De risico-inventarisaties hebben inzicht gegeven in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie zijn er een aantal actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van onze opvang te verbeteren. De belangrijkste actiepunten zijn:

**Actie:**

Traphekje tussen groep/verschoon

**Maatregel:**

plaatsen nieuw hekje. Timmerman gaat hier zsm mee bezig, uiterlijk voor 15 april.

Voor een totaal overzicht van te nemen maatregelen wordt verwezen naar bijlage 1. (risicoinventarisatie)

Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veiliger en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren we minimaal 1x per maand tijdens het middagoverleg de genomen maatregelen en/of ondernomen acties. 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 maatregelen een positief effect hebben gehad op het verbeteren van het veiligheids- en gezondheidsbeleid:

**Maatregel:**

Plaatsen van CO2 meters

**Effect:**

alarmering bij koolmonoxide

## **9. Communicatie en afstemming intern en extern**

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

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

Tijdens het intake gesprek berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Zo zijn ouders direct op de hoogte van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Daarnaast worden ouders via de nieuwsbrief (en via – indien aanwezig- de oudercommissie) op de hoogte gehouden van lopende activiteiten. 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. Ouders en medewerkers zijn op de hoogte dat dit plan van aanpak inzichtelijk is voor hen en deze ten alle tijden ingezien kan worden.

## **10. Ondersteuning en melding van klachten.**

### **Voor ouders en medewerkers**

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback, en bespreken deze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen.

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 is te vinden op onze site, [www.kinderdaggaleishetkroontje.nl](http://www.kinderdaggaleishetkroontje.nl) of in het klachtenreglement dat voor iedereen toegankelijk is en op te vragen is bij de groepsleiding.