Beleid Veiligheid & Gezondheid
BSO & VSO Livingstone 2026

Inhoud

Inleiding 3
Missie 3
Visie 3
Doel 4
Risico's in de BSO & VSO en maatregelen 5
Grote risico's 5
Fysieke veiligheid 5
Verstikking 5
Verbranding 6
Verdrinking 6
Sociale veiligheid 6
Grensoverschrijdend gedrag 6
Gezondheid 7
Zieke kinderen 7
Besmetting 8
Kleine risico's 9
Risico Inventarisatie Veiligheid 9
Plan van aanpak 9
EHBO-regeling 10
Mentorschap 10
Beleidscyclus 11
Plan van aanpak 11
Communicatie 12
Klachten 12

Inleiding

Het beleid Veiligheid en Gezondheid geeft weer hoe er bij BSO & VSO Livingstone wordt gewerkt aan een veilige en gezonde omgeving voor kinderen, ouders en medewerkers. Door middel van het beleid bieden we een veilige en gezonde leeromgeving voor de kinderen. Verder wordt er inzichtelijk gemaakt hoe wij omgaan met risico's op verschillende gebieden. We willen dat alle kinderen en pedagogisch professionals beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en dat zij kunnen (leren) omgaan met kleine risico's.
Om dit beleid op te stellen, zijn er gesprekken gevoerd met medewerkers en andere kinderdagverblijven. Centraal stond hierin of de huidige manier van werken leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk- speel- en leefomgeving. Indien van noodzaak zijn er maatregelen opgesteld voor verbetering. Voor het opstellen van dit beleid hebben wij onze risico-inventarisaties en andere protocollen gebruikt. Verder heeft de oudercommissie dit beleid kunnen beoordelen.

Onze leidinggevende is eindverantwoordelijke voor het beleid en voor de uitvoering van het beleid. Pedagogisch professionals willen zich natuurlijk ook betrokken voelen bij het beleid. Het beleid komt dan ook het beste tot zijn recht. Er zal daarom tijdens elke teamvergadering een thema of een onderdeel van een thema van het beleid naar voren komen. Dit wordt uitgebreid besproken tijdens de teamvergadering en geëvalueerd. Zo blijven wij scherp op onze werkwijzen en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie, bijvoorbeeld bij een andere inrichting, direct controleren of het beleid moet worden aangepast. Ook wordt er gekeken naar de actuele ontwikkelingen. Mocht er iets veranderen, dan zal dit worden aangepast of aangescherpt in het beleid.

Missie

BSO & VSO Livingstone biedt professionele opvang voor kinderen van 4 tot 13 jaar. Kinderen krijgen de mogelijkheid om zich vanuit een veilige basis zo optimaal mogelijk te kunnen ontwikkelen. Hierbij wordt rekening gehouden met de ontwikkelingsfasen, de mogelijkheden en talenten van elk kind.
Wij vangen kinderen op in een veilige en gezonde BSO & VSO. 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.

Visie

BSO & VSO Livingstone levert een bijdrage aan de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van kinderen. BSO & VSO Livingstone vindt het belangrijk dat de ontwikkelingskansen van het kind centraal staan. Kinderen blijven uitdagen en het leren omgaan met verschillende soorten situaties vormen daarvan een belangrijk onderdeel. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving is de basis hiervan. Ouders en kinderen kunnen rekenen op een veilige BSO & VSO waarbij ouders worden begeleidt in hun opvoedtaak en waarbij kinderen begeleidt en gestimuleerd worden. BSO & VSO Livingstone vindt respect, geborgenheid, veiligheid en persoonlijkheid erg belangrijk.

Doel

Vanuit de Wet IKK moet Chr. BSO & VSO Livingstone een beleid creëren ten aanzien van de Veiligheid en Gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijkheid voor voelen.
De belangrijkste aandachtspunten binnen het vormgeven van het beleid zijn:

- Het bewustzijn van mogelijke risico's;
- Het voeren van een goed beleid op grote risico's;
- Het gesprek hierover aangaan met elkaar.

Dit alles heeft als doel een veilige en gezonde omgeving te creëren waar de kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

Risico’s in de BSO & VSO en maatregelen

Grote risico’s

In dit hoofdstuk worden de grote risico’s beschreven ten aanzien van de veiligheid en gezondheid. De risico’s die benoemd worden, zijn de belangrijkste grote risico’s die op Chr. BSO & VSO Livingstone kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. Daarnaast wordt er beschreven wat er wordt gedaan om de kans op risico’s te verkleinen of deze te voorkomen. Hieronder onderscheiden we de fysieke veiligheid, de sociale veiligheid en gezondheid.

Fysieke veiligheid

Bij de fysieke veiligheid kan er gedacht worden aan vallen van een bepaalde hoogte, verstikking, vergiftiging, verdrinking en verbranding.

Vallen van bepaalde hoogte

In de verschillende ruimtes van Chr. BSO & VSO Livingstone wordt er rekening gehouden met het voorkomen dat kinderen kunnen vallen van een bepaalde hoogte.

Groepsruimte

De groepsruimtes van de BSO & VSO zijn zo ingericht dat het veilig is voor de kinderen. Er wordt door de drie groepen gebruik gemaakt van de aula en 1 lokaal, beide gelegen op de begane grond.
In het lokaal is een raam, maar deze is dichtgezet, zodat kinderen hierdoor niet naar buiten kunnen of uit het raam kunnen vallen.
De pedagogisch professionals maken ook gebruik van een losse keuken, maar hier mogen de kinderen niet komen.
De kinderen gaan, als het weer dit toelaat, elke dag naar buiten. De kinderen worden nooit alleen buiten gelaten. Er is altijd een pedagogisch professional aanwezig als er kinderen buiten zijn. Uitzondering geldt voor kinderen vanaf 8 jaar, zij mogen na toestemming van hun ouders, zelfstandig naar buiten. De pedagogisch professionals houden de speelvoorzieningen in de gaten. De speelvoorzieningen voldoen aan de eisen. Bij de buitenruimte wordt er door de pedagogisch professional goed opgelet dat de kinderen niet gaan klimmen bij de hekken of op plekken komen waar zij niet mogen komen.

Verstikking

De pedagogisch professionals zijn op de hoogte wat zij moeten doen bij verstikking. Het eten en drinken gebeurt altijd aan tafel.

Vergiftiging

Op Chr. BSO & VSO Livingstone wordt er rekening gehouden met het aanschaffen van schoonmaakmiddelen. De schoonmaakmiddelen staan in de keuken, en daar mogen de kinderen niet komen.
Op al het eten wordt geschreven wanneer deze zijn open gemaakt.

Verbranding

Bij Chr. BSO & VSO Livingstone is er een algemeen rookverbod. Aanstekers of lucifers zijn niet in het pand aanwezig. Bij Chr. BSO & VSO Livingstone maken we geen gebruik van kaarsen, brandgel enzovoorts.
Naast de maatregelen voor het voorkomen van verbranding binnen, zijn er ook maatregelen voor verbranding buiten door middel van de zon. De maatregelen hiervoor zijn: De kinderen worden tussen 12.00 uur en 15.00 uur zoveel mogelijk uit de zon gehouden en bij een extreem felle zon blijven de kinderen ook tussen 15.00 en 16.00 binnen. Op de zonnige dagen wordt er zoveel mogelijk in de schaduw gespeeld. Op het schoolplein is schaduw door o.a. bomen.
De kinderen worden een half uur voordat ze gaan buitenspelen ingesmeerd met zonnebrandcrème met een beschermingsfactor van 50.

Verdrinking

Kinderen mogen niet zonder toezicht naar buiten, tenzij zij ouder zijn dan 8 jaar en hier toestemming voor hebben van hun ouders.

Rondom het schoolplein is een sloot, zonder pedagogisch professional mogen zij hier niet in de buurt komen. Kinderen mogen voetballen op het voetbalveld, maar wel onder toezicht van een pedagogisch professional. Kinderen met diploma mogen zelfstandig naar dit veldje toegaan als er al kinderen en een pedagogisch professional aanwezig zijn.

Sociale veiligheid

Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen, kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel seksuele, fysieke als psychische grensoverschrijdingen.
Op Chr. BSO & VSO Livingstone wordt hier daarom ook veel aandacht besteed om dit te voorkomen. Verder wordt er besproken wat er gedaan moet worden als dit toch gebeurd. Bij Chr. BSO & VSO Livingstone wordt de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling gehanteerd.
Tijdens de teamvergadering wordt er regelmatig over het onderwerp gesproken. Hierdoor wordt er een open cultuur gevormd, waarbij de pedagogisch professionals elkaar aan durven te spreken. In het pedagogisch beleidsplan staat dat kinderen wordt geleerd hoe met elkaar om te gaan. Hierbij zijn normen en waarden belangrijk. Zo leren kinderen ook wat ongepast gedrag is. Daarnaast leren kinderen ook dat het belangrijk is dat zij gelijk aangeven als zij iets niet fijn vinden. We helpen kinderen voor zichzelf op te laten komen en hen mondiger te maken als dit nodig is. Wanneer er een bezoeker ongewenst gedrag vertoont of grof taalgebruik gebruikt in het BSO & VSO zullen wij de bezoeker vragen om het pand te verlaten. Wij zullen deze bezoeker wijzen op de aanwezigheid van kinderen en onze wens uitspreken de kinderen niet te willen confronteren met het gedrag en/of taalgebruik. Op het moment dat hieraan geen gehoor wordt gegeven, zullen wij de kinderen bij deze persoon weghalen en in veiligheid brengen met minimaal twee pedagogisch professionals. Dit kan zijn, doordat ze naar een andere groep gaan, of even buiten gaan spelen. Op dit moment wordt ook door deze pedagogisch professional de politie gebeld.

Om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen zorgen wij er bij Chr. BSO & VSO Livingstone voor dat alle pedagogisch professionals in bezit zijn van een VOG en staan zij ingeschreven in het

personenregister. Bij Chr. BSO & VSO Livingstone werken wij met een vier-ogenbeleid. De pedagogisch professionals moeten het vier-ogenbeleid kennen en naleven. De pedagogisch professionals spreken elkaar aan, indien nodig. Verder zijn er duidelijke afspraken over hoe er gehandeld moet worden, als een kind een ander kind mishandelt. Bij Chr. BSO & VSO Livingstone is er een meldcode huiselijk geweld en een protocol wat te doen als kindermishandeling voorkomt. De pedagogisch professionals kennen deze meldcode en moeten deze meldcode toepassen. Daarnaast hebben we een vertrouwenspersoon waar de kinderen heen kunnen gaan.

Kindermishandeling

Bij Chr. BSO & VSO Livingstone hebben we een protocol Kindermishandeling, zoals beschreven bij 'grensoverschrijdend gedrag'. Als er een vermoeden is van verwaarlozing, huiselijk geweld of kindermishandeling, dan wordt dit protocol ingezet. Bij Chr. BSO & VSO Livingstone hebben alle medewerkers een VOG. Ook staan de medewerkers ingeschreven in het Personenregister BSO & VSO.

Vermissing

Bij Chr. BSO & VSO Livingstone zorgen wij ervoor dat de kinderen altijd in de gaten worden gehouden en dat er altijd genoeg pedagogisch professionals aanwezig zijn op de groep.
Alle ouders en andere bezoekers kunnen alleen naar binnen als er wordt aangebeld. Daarnaast geven we kinderen nooit mee aan onbekenden.

Gezondheid

Bij Chr. BSO & VSO hebben we ten aanzien van de gezondheid de volgende risico's:

- Buikgriep;
- Voedselinfectie
- Infectie via water
- Huidinfectie
- Luchtweginfectie

Zieke kinderen

Zieke kinderen kunnen niet bij Chr. BSO & VSO Livingstone komen. Dan is er natuurlijk vanzelf de vraag: wanneer is een kind ziek? Hieronder wordt uitgelegd hoe er met zieke kinderen wordt omgegaan en wat de richtlijnen bij het toedienen van medicijnen zijn.

Wanneer is een kind ziek?
Wij letten op de volgende punten bij de gezondheid van de kinderen:

- Speelt en gedraagt het kind zich als gewoonlijk?
- Praat het kind zoals normaal?
- Reageert het kind op wat u zegt en doet?
- Voelt het kind warm aan?
- Klaagt het kind over pijn?

Bij het bekijken of een kind op Chr. BSO & VSO Livingstone mag blijven of kan komen, wordt in eerste instantie uitgegaan van de lichaamstemperatuur, maar wordt ook gekeken naar het kind. Bij een temperatuur van 38,0 graden en hoger moeten kinderen opgehaald worden.
Zieke kinderen mogen weer komen mits zij **minstens 24 uur koortsvrij** zijn.
Kinderen met een besmettelijke ziekte mogen in principe gewoon komen, mits behandeling met medicatie is gestart. Het BSO & VSO houdt de richtlijnen van het RIVM aan.

Besmetting

Om besmetting bij Chr. BSO & VSO Livingstone te voorkomen, worden er maatregelen genomen. Kinderen die tijdens hun verblijf bij Chr. BSO & VSO Livingstone ziek worden, moeten zo snel mogelijk worden opgehaald door de ouders. De pedagogisch professionals brengen de ouders op de hoogte en de ouders worden verzocht om hun kind op te halen. Indien er een besmettelijke ziekte onder de kinderen heerst, worden de ouders hiervan op de hoogte gesteld via de mail. Verder wordt er gehandeld volgens het protocol hygiëne.

Handhygiëne

Bij Chr. BSO & VSO Livingstone dient de pedagogisch professional de handen altijd te wassen met water en vloeibare zeep. De handen moeten goed worden schoongespoeld en worden gedroogd met een schone handdoek.

Overdracht van ziektekiemen

Er komt dagelijks een schoonmaakster bij Chr. BSO & VSO Livingstone. De schoonmaakster komt na sluitingstijd, zodat er geen kinderen in de buurt zijn. De schoonmaakster maakt het hele pand schoon.

Gekoelde producten worden na levering direct in de koelkast gezet. Producten mogen niet langer dan 30 minuten buiten de koelkast zijn. Op elk versproduct wordt een datum gezet, als het product wordt opengemaakt. Deze datum wordt voor elk gebruik gecontroleerd.

Kleine risico’s

In de BSO & VSO zijn er natuurlijk, naast de grote risico’s, ook kleine risico’s. Wij willen kinderen een veilig en gezonde omgeving bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte, door bijvoorbeeld een niet schoon pand of verkeerd eten, voorkomen. Het is niet de bedoeling dat we de kinderen gaan over beschermen. Dit is volgens ons ook niet goed. Wat we wel willen is de kinderen beschermen tegen grote risico’s en leren omgaan met kleine risico’s. Kinderen moeten leren dat er kleine risico’s bestaan en zij moeten weten hoe hier mee om te gaan. Dit heeft een positieve invloed op de motorische vaardigheden, maar ook op de sociale vaardigheden. Natuurlijk krijgt het kind ook meer zelfvertrouwen, het wordt zelfredzaam en het kind ontwikkelt doorzettingsvermogen.
In onze BSO & VSO zijn er dus kleine risico’s. Hierbij kan er gedacht worden aan een bult bij een kind of een schaafwond. Natuurlijk moeten de kinderen zich wel aan bepaalde afspraken houden tijdens het binnen- en buitenspelen.

De kinderen bij Chr. BSO & VSO Livingstone moeten altijd hun handen wassen met vloeibare zeep en water. De kinderen wassen hun handen na een toiletbezoek, na het buitenspelen, voor en na het eten.
Als een kind moet hoesten, wijzen de pedagogisch professionals erop dat het de hand voor de mond moet houden of dat zij moeten hoesten in de elleboog. De kinderen worden geleerd om niet in een gezicht van een ander te hoesten en om hun hoofd weg te draaien als zij moeten hoesten. De kinderen worden gestimuleerd om hun handen te wassen na het hoesten.

Risico Inventarisatie Veiligheid

Voorwaarden
De risico inventarisatie moet actueel zijn en deze mag maximaal 2 tot 3 jaar oud zijn. De risico inventarisatie wordt digitaal bewaard.

Plan van aanpak

Bij Chr. BSO & VSO Livingstone worden:
- Naar aanleiding van de risico inventarisatie afspraken en maatregelen met de pedagogisch professionals gemaakt. Dit wordt geëvalueerd en aangepast.
- Kluslijsten gemaakt om onveilige situaties te beperken voor kinderen.
- Er tweejaarlijks maatregelen en afspraken besproken met het team. Dit wordt bijgesteld indien nodig.
- Jaarlijks met de oudercommissie besproken wat de afspraken en maatregelen zijn.

Hoe risico’s, met betrekking tot de veiligheid, ingeperkt worden bij Chr. BSO & VSO Livingstone, staat beschreven in het hoofdstuk ‘grote risico’s.

Risico Inventarisatie Gezondheid

Voorwaarden
De risico inventarisatie moet actueel zijn en deze mag maximaal 2 tot 3 jaar oud zijn. De risico inventarisatie wordt digitaal bewaard.

Plan van aanpak

Bij Chr. BSO & VSO Livingstone worden:
- Naar aanleiding van de risico inventarisatie afspraken en maatregelen met de pedagogisch professionals gemaakt. Dit wordt geëvalueerd en aangepast.
- Kluslijsten gemaakt om onveilige situaties te beperken voor kinderen.
- Er tweejaarlijks maatregelen en afspraken besproken met het team. Dit wordt bijgesteld indien nodig.
- Jaarlijks met de oudercommissie besproken wat de afspraken en maatregelen zijn.

Hoe risico's, met betrekking tot de gezondheid, ingeperkt worden bij Chr. BSO & VSO Livingstone, staat beschreven in het hoofdstuk 'grote risico's.

EHBO-regeling

Op Chr. BSO & VSO Livingstone doen wij 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.

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingsuren op het BSO & VSO minimaal één volwassene aanwezig is met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO en BHV. De medewerkers van Chr. BSO & VSO Livingstone hebben allemaal een geldig en geregistreerd certificaat. Mocht er een medewerker aangenomen worden die nog niet in het bezit is van een EHBO en BHV certificaat, wordt deze zo snel mogelijk ingeschreven om deze certificaten te behalen.

Mocht er een ongeval of een gevaarlijke situatie plaatsvinden, dan wordt dit geregistreerd. Dit wordt, indien nodig, besproken met de medewerkers en er worden eventuele maatregelen genomen. Minimaal één keer per jaar wordt er een ontruimingsoefening gedaan.

Mentorschap

Elk kind krijgt bij de intake een mentor toegewezen. Er wordt gekeken welke pedagogisch professional er plaats heeft voor nog een mentorkind. Aan de hand daarvan wordt de mentor van het nieuwe kind bepaald. Hoeveel mentorkinderen de pedagogisch professionals hebben, hangt af van het aantal dagen dat zij werken.
Tijdens de intake en rondleiding krijgen ouders te horen wie de mentor van hun kind wordt. Er wordt op dat moment ook kennisgemaakt met de mentor, zodat de ouders en het kind vanaf het eerste moment weten wie de mentor is.
De mentor is het aanspreekpunt voor de ouders en voor de kinderen. Ouders kunnen eens in de zoveel tijd een gesprek aanvragen met de mentor, indien de ouders dit graag wilt.

Achterwachtregeling

Zowel in de ochtend als in de middag is er een achterwacht aanwezig. Dit kan de groepshulp zijn of de leidinggevende. Dit houdt in dat er altijd iemand aanwezig is, die de kinderen kan opvangen in geval van een noodsituatie. Als er geen achterwacht aanwezig is bij Chr. BSO & VSO Livingstone, is er een volwassene beschikbaar die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten bij het BSO & VSO aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit. De gegevens van de achterwacht zijn bekend bij de medewerkers.
Bij Chr. BSO & VSO Livingstone zijn er per dag maximaal 55 kinderen aanwezig. Er zijn altijd vijf pedagogisch professionals aanwezig op locatie. We voldoen altijd aan de beroepskracht-kindratio.

Beleidscyclus

Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid. Het doorlopen van deze beleidscyclus duurt gemiddeld een jaar.

Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:
Fase 1: Is een 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?
Fase 2: In de tweede fase wordt er aan de slag gegaan met de risico-inventarisatie. In deze fase gaan we actief met medewerkers in gesprek over de te behandelen thema's, zodat een overzicht ontstaat van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.
Fase 3: In de derde fase wordt opgesteld, hoe deze verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak.
Fase 4: De vierde fase is de laatste fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

Plan van aanpak

Welke maatregelen worden genomen?
Tijdens de vorige risico-inventarisaties heeft Chr. BSO & VSO Livingstone inzicht gekregen in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie hebben wij geen actiepunten gehad om de kwaliteit te kunnen verbeteren.
Het belangrijkste actiepunt op dit moment is om eind van het jaar een nieuwe risico-inventarisatie te doen.

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 elk kwartaal de genomen maatregelen en/of de ondernomen acties tijdens het teamoverleg. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast.
Het huidige beleidsplan veiligheid en gezondheid is geschreven aan de hand van de laatst gehouden risico-monitor en hierbij is rekening gehouden met de maatregelen die bij deze risico-monitor nog genomen moesten worden en/of waar aandachtspunten lagen. Het schrijven van het nieuwe beleidsplan heeft er gelijk voor gezorgd dat het beleidsplan up-to-date is en

daarnaast alle medewerkers zich weer bewust zijn van de risico's op het BSO & VSO.

Communicatie

Chr. BSO & VSO Livingstone vindt 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 teamvergaderingen 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.

Klachten

Hoewel Chr. BSO & VSO Livingstone hun uiterste best doet 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. Chr. BSO & VSO Livingstone staat 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 BSO & VSO en in het uiterste geval met de Geschillencommissie BSO & VSO.

Procedure Chr. BSO & VSO Livingstone
Stichting Christelijk Kinderopvang Benjamin heeft in het kader van de Wet BSO & VSO een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de leidinggevende. Zij is te bereiken per email: **elisabeth@kdv-benjamin.nl**.

Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend. Heeft ook dat niet het gewenste resultaat, dan kunt u het bestuur inschakelen.
In laatste instantie is er de mogelijkheid om u te wenden voor informatie, advies en mediation bij Klachtloket BSO & VSO, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-BSO & VSO.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl waarbij Livingstone per 01-10-2016 is aangesloten.