

Beleidsplan

Veiligheid & Gezondheid

Stichting Tzemach Hasadeh

KDV en BSO

Versie 2021-2022

Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
1	Inleiding / Algemene informatie	3
2	Missie, visie en doel	4
3	Omgang met grote risico's	5
4	Omgang met kleine risico's	7
5	Thema's uitgelicht	9
5.1	Grensoverschrijdend gedrag	9
5.2	Vierogenprincipe	10
5.3	Achterwachtregeling	10
6	EHBO regeling	11
7	Beleidscyclus	12
7.1	Plan van aanpak	12
7.1.1	Welke maatregelen worden genomen?	12
7.1.2	Hoe worden maatregelen geëvalueerd?	13
8	Communicatie en afstemming intern en extern	14
9	Ondersteuning en melding van klachten	15

1

Inleiding / Algemene informatie

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Stichting Tzemach Hasadeh KDV en BSO. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locatie 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.

Het beleidsplan wordt jaarlijks geactualiseerd.

Sara Katzman 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

Missie

Wij vangen kinderen op in een veilige en gezonde kinderopvang. Dit doen we door:

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

Visie

Tzemach Hasadeh staat voor kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit passie en waar vanuit 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 omgeving vormt de basis van dit alles.

Doel

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang 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:

1. 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.

Dit alles met als doel om kinderen en medewerkers een veilige en gezonde werk- en speelomgeving te bieden, waar de kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen. Voorop staat, bescherming tegen gevaarlijke situaties met ernstige gevolgen. Daarnaast moeten we allemaal leren omgaan met kleine risico's.

3

Omgang met grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste grote risico's die op onze locatie kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten en gezondheidsproblemen.

We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën:

1. fysieke veiligheid
2. gezondheid
3. sociale veiligheid

Per categorie hebben we hieronder de belangrijkste risico's kort benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken. Gedetailleerde uitwerking van een aantal van deze belangrijkste risico's is terug te vinden in verschillende protocollen die als bijlage zijn toegevoegd. Voor de overige risico's verwijzen we naar de Risicomonitor van Veiligheid.nl die wordt uitgevoerd sinds 2018, zie ook bijlage [1].

Fysieke veiligheid

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

- Vallen van hoogte
Genomen maatregelen: de kinderen mogen nooit op stoeltjes of tafeltjes staan.
- Verstikking
Genomen maatregelen: altijd goed opletten dat de kinderen eten krijgen dat geschikt voor hun leeftijd is en opletten dat ze kleine hapjes nemen.
- Wiegendood
We leggen de baby's altijd op hun rug in bed. Zie Protocol wiegendood, bijlage [2].
- Vergiftiging
Genomen maatregelen: ervoor zorgen dat kinderen nooit in de buurt van schoonmaakmiddelen kunnen komen.
- Verbranding
Genomen maatregelen: de kraan in het kindertoilet geeft alleen lauw warm water. Er zijn geen open verwarmingen in de gebruikersruimtes. Op zonnige dagen worden kinderen ingesmeerd tegen verbranding door de zon.
- Verdrinking
Genomen maatregelen: mochten wij besluiten om in de zomer een klein badje gevuld met water buiten te zetten, dan blijft er te allen tijde een leidster naast het badje zitten. Aan het einde van de dag wordt het badje geleegd.

Algemene veiligheid

De algemene maatregelen om de veiligheid en gezondheid te optimaliseren zijn:

- regelmatig terugkerende processen rondom veiligheid en gezondheid
- teamoverleg met aandacht voor veiligheid en gezondheid

- EHBO van alle pedagogisch beroepskrachten
- huishoudelijke medewerker (schoonmaak) voor een schone omgeving
periodieke inspectie van de speeltoestellen
- aanvullende veiligheidsmaatregelen, zie bijlage [3]

Gezondheid

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

- Gastro-enteritis
Bijvoorbeeld diarree door onhygiënisch werken bij luier verschonen = kruisbesmetting
- Voedselinfectie of voedselvergiftiging
- Infectie via water
Legionella
- Huidinfectie
Bijvoorbeeld krentenbaard
- Luchtweginfectie
Bijvoorbeeld RS virus (verkoudheidsvirus bij kinderen)

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

- Verspreiding via de lucht
Hoest- nies discipline, ventileren en luchten. Zie Protocol Binnen- en buitenmilieu voor kinderdagverblijf en BSO Tzemach Hasadeh, bijlage [4].
- 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 oppervlakken
Goede schoonmaak van speelgoed en speeltoestellen
- Ziektebeleid
We hanteren een strikt ziektebeleid dat grotendeels gebaseerd is op het advies van de GGD. Bij sommige ziektes zoals overgeven en diaree zijn we strenger dan het advies van de GGD. Er zijn een aantal ziekten waarbij kinderen niet naar de dagopvang / BSO kunnen komen, zie: Ziektebeleid Tzemach Hasadeh, bijlage [5].
- Corona Covid-19/Corona
- We volgen hierin de richtlijnen/protocollen van de RIVM en de brancheorganisatie, zie: Coronaprotocol Tzemach Hasadeh KDV + BSO, bijlage [6].

Sociale veiligheid

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

- Grensoverschrijdend gedrag
Genomen maatregelen: er zijn gedragsregels opgesteld waar iedereen zich aan moet houden. Zie: Gedragsregels KDV en BSO Tzemach Hasadeh, bijlage [7].
Daarnaast wordt er gewerkt volgens het 4 ogen principe en is er een achterwachting, zie hoofdstuk 5.
- Kindermishandeling
Genomen maatregelen: de meldcode, zie Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag, wordt regelmatig besproken en nageleefd. Zie bijlage [8].

4

Omgang met kleine risico's

Al jong begrijpen kinderen dat bepaalde dingen wel of niet mogen, maar pas vanaf de leeftijd van gemiddeld twee jaar kun je kinderen echt leren omgaan met diverse kleine risico's, omdat ze dan de context van afspraken in relatie tot het risico leren begrijpen.

Vanaf een jaar of twee kun je dus afspraken maken met de kinderen om kleine risico's te voorkomen. 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 het in de elleboog niezen of hoesten. Ook kunnen kinderen leren hoe ze met afvalcontainers om dienen te gaan of leren hoe ze zelf hun luier weg kunnen gooien.

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

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. De exacte afspraken die met de kinderen zijn gemaakt, en de complete risicoinventarisatie, zijn terug te vinden in de uitkomsten van de quickscans uit de Risicomonitor 2.0 van Veiligheid.nl, zie bijlage [1].

5 Thema's uitgelicht

5.1 Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag, zowel op psychisch, fysiek als seksueel gebied, 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 teamoverleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- De Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag wordt nageleefd.
- 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.
- 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 verklaring).
- Er zijn gedragsregels KDV en BSO Tzemach Hasadeh die zowel voor medewerkers, ouders als kinderen gelden. Zie bijlage [7].
- We werken met een 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.
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt.
- Er is een protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag. Zie bijlage [8].
- Medewerkers kennen de meldcode kindermishandeling en passen hem toe bij een vermoeden van kindermishandeling.

5.2 Vierogenprincipe

Op de dagopvang (0-4 jaar) is het wettelijk verplicht het vierogen-principe 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.

De dagopvang op onze locatie 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: zie bijlage [9].

5.3 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 aan de BKR voldaan (drie-uursregeling). Een tweede volwassene is op de locatie aanwezig.

De volgende personen zijn bereikbaar als achterwacht:

Sara Katzman	0616830236
Aurelia Huijbregts	0630096786
Blair de Jong	0615682109
Judith de Jonge	0642610537

6

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.

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. Op onze locatie hebben de volgende medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO:

	Vervaldatum	
Mazal al Tofhi	01-10-2022	Oranjekruis
Rotem Doeswijk	01-04-2022	Oranjekruis
Aurelia Huijbregts	07-07-2023	Oranjekruis
Sara Katzman	01-04-2022	Oranjekruis
Niermala Sewradj	doet binnenkort de herhaal cursus	Oranjekruis

Sara Katzman is ook preventie medewerker en heeft een BHV certificaat.

Om ervoor te zorgen dat er altijd iemand aanwezig is met een geldig EHBO wordt elke medewerker verplicht de EHBO opleiding te doen.

Wanneer er sprake is van een ongeluk(je) volgen wij een stappenplan: zie bijlage [10].

7

Beleidscyclus

7.1 Beleidscyclus

Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid
Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

1. Een eerste fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risico-inventarisatie te kunnen uitvoeren. Voor de nieuwe Risicomonitor betekent dit dat eerst de thema's moeten worden vastgesteld die hierin opgenomen worden (met de daarbij behorende onderwerpen).
2. Een tweede fase waarin daadwerkelijk aan de slag wordt gegaan met de risico-inventarisatie. In deze fase ga je actief met medewerkers in gesprek over de te behandelen thema's zodat een overzicht ontstaat van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.
3. Een derde fase waarin wordt opgesteld hoe deze verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak.
4. En een laatste vierde fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

Het doorlopen van de cyclus duurt gemiddeld een jaar. Dit kan eventueel korter zijn wanneer kleine onderwerpen in delen worden opgepakt. Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg bespreken we de verschillende onderwerpen. 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. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.

7.2 Plan van aanpak

7.2.1 Welke maatregelen worden genomen

Welke maatregelen worden genomen om het beleidsplan weer aan te laten sluiten bij de actuele situatie op de opvang.

De risicomonitor heeft 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 de opvang te verbeteren. De belangrijkste actiepunten zijn:

- De fopspeen wekelijks op een vaste dag uitkoken: iedere vrijdag
- Een nieuwe oor thermometer voor de kinderen kopen
- De opstelling in de eerste klas: het keukentje verplaatsen zodat het tegen een muur staat voor meer stabiliteit.

Voor een totaaloverzicht van de te nemen maatregelen verwijzen we naar de Risicomonitor via veiligheid.nl.

7.2.2 Hoe worden maatregelen geëvalueerd?

Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren we maandelijks 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 maatregelen een positief effect hebben gehad op het verbeteren van het veiligheids- en gezondheidsbeleid:

- Geen uitgebreide gesprekken tijdens de overdracht, bij het ophalen van de kinderen, zodat de aandacht voor de kinderen die achterblijven niet verloren gaat.
- Er is een schema in de keuken opgehangen waarop aangegeven wordt wanneer de fopspenen zijn uitgekookt. In de praktijk lukt het niet altijd op de vrijdagen. Op deze manier is het voor alle medewerkers inzichtelijk.
- De nieuwe oor thermometer is in gebruik genomen.
- De verplaatsing van het keukentje in de eerste klas heeft het gewenste effect opgeleverd. Het keukentje staat nu veel stabiel.

8

Communicatie en afstemming intern en extern

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

We 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 ontvangen ouders regelmatig een nieuwsbrief / updates. Ook worden zij via 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.

9

Ondersteuning en melding van klachten

Interne klachtenbehandeling

Hoewel we ons uiterste best doen, kan het altijd voorkomen dat een ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback, en bespreken deze klacht het liefst direct met de ouder zelf om tot een oplossing te komen.

Gan Tzemach Hasadeh heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld, zie bijlage [11]. 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 schriftelijk een formele klacht ingediend worden.

Externe klachtenbehandeling

Indien we er met de ouder niet uitkomen via de interne klachtenprocedure, dan kan de ouder de vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Kinderopvang, <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>. Een medewerker van het Klachtenloket zal uw klacht met informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation proberen op te lossen.

U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is. Meer informatie hierover vindt u op:

<https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>.

Klachtenverslag

Wanneer er klachten ingediend zijn wordt hier jaarlijks een verslag van gemaakt. (Voor 1 juni in het daarop volgende jaar.) Dit verslag wordt naar de inspecteur van de GGD gestuurd ter inzage en openbaar gemaakt aan de ouders die gebruik maken van onze opvang.

