

# Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid



**Schooljaar 2020/2021**

## Inhoudsopgave

|       | <u>Hoofdstuk</u>                                   | <u>Pagina</u> |
|-------|--|---------------|
| 1     | Inleiding  | 3             |
| 2     | Missie, visie en doel                              | 4             |
| 3     | Omgang met grote risico's                          | 5             |
| 4     | Omgang met kleine risico's                         | 7             |
| 5     | Risico-inventarisatie                              | 9             |
| 6     | <b>Thema's uitgelicht</b>                          | <b>10</b>     |
| 6.1   | Grensoverschrijdend gedrag                         | 10            |
| 6.2   | Vierogenprincipe                                   | 11            |
| 6.3   | Achterwachtregeling                                | 11            |
| 7     | <b>EHBO regeling</b>                               | <b>12</b>     |
| 8     | <b>Beleidscyclus</b>                               | <b>14</b>     |
| 8.1   | Beleidscyclus.                                     | 14            |
| 8.2   | Plan van aanpak                                    | 15            |
| 8.2.1 | Hoe worden maatregelen geëvalueerd?                | 15            |
| 9     | <b>Communicatie en afstemming intern en extern</b> | <b>16</b>     |
| 10    | <b>Ondersteuning en melding van klachten</b>       | <b>177</b>    |

# 1

## Inleiding

Voor u ligt het algemene beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van SPCP Nunspeet, dat als basis geldt voor alle locaties waar SPCP Nunspeet opvang biedt. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locaties 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.

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.

Bestuur SPCP 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

De SPCP is een protestants christelijke organisatie. Het christelijk geloof bepaalt al ons handelen. Hierbij staat het kind centraal. Kinderen mogen zichzelf zijn, zodat ze zich prettig en veilig voelen, zich ontwikkelen in een goede sfeer en een stimulerende omgeving. Deskundigheid, aandacht, humor, respect en creativiteit vormen daarbij de leidraad voor het werk van de pedagogisch medewerkers.

Wij willen kinderen opvangen op een veilige peuterspeelzaalgroep. Dit doen we door:

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

### Visie op de opvang

Het grootste deel van de opvoeding vindt in de thuissituatie plaats. Wanneer het kind de peuterspeelzaal bezoekt neemt de pedagogisch medewerker tijdelijk een klein deel van de opvoeding over. Dat gebeurt vanuit de christelijke visie die de peuterspeelzalen uitdragen.

Kinderen hebben een klimaat van veiligheid en vertrouwen nodig om zich optimaal te kunnen ontwikkelen. De kinderen moeten zich veilig voelen en de medewerkers kunnen vertrouwen.

Medewerkers houden rekening met de eigenheid van het kind door per individu te bekijken wat het kind nodig heeft. Dit betekent goed en professioneel kijken naar het gedrag en als medewerker daarop een passend en juiste aanpak bieden.

### 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:

- Het bewustzijn van mogelijke risico's,
- Het voeren van een goed beleid op grote risico's
- Het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de externe betrokkenen.

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

# 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 of gezondheidsproblemen. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën; fysieke veiligheid, sociale veiligheid en 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.

### Fysieke veiligheid

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

- Vallen van hoogte

Genomen maatregelen: Tijdens het binnen en buitenspelen wordt er toezicht gehouden door een pedagogisch medewerker. Kinderen mogen niet op een speeltoestel klimmen. Het toestel mag alleen gebruikt worden waarvoor het toestel bedoeld is.

- Verstikking

Genomen maatregelen: Koordjes en strikjes niet langer dan 20 centimeter om beknelling te voorkomen.

- Vergiftiging

Genomen maatregelen: Schoonmaakmiddelen en andere gevaarlijke middelen staan niet in de peuterspeelzaal. Staan er wel schoonmaakartikelen (bv afwasmiddel) dan staat dit op een hoge plek achter een deurtje.

- Verbranding

Genomen maatregelen; De radiatoren zijn voorzien van een ombouw. Er zijn geen lucifers op de zaal. Koffie en thee worden gedronken uit goede kopjes met een oor. Gevulde kopjes staan op het aanrecht of op de tafel van de medewerkers. Er worden geen hete dranken gedronken als kinderen op schoot zitten.

Maatregelen betreffende fysieke veiligheid zijn terug te vinden in het pedagogisch beleidsplan en werkplan en in het protocol veiligheid en hygiëne.

### Sociale veiligheid

- Grensoverschrijdend gedrag

Genomen maatregelen: Voor zowel grensoverschrijdend gedrag van kinderen als van medewerkers (naar kinderen toe) is een richtlijn opgesteld. In het pedagogisch beleidsplan staan de stappen vermeld die een pedagogisch medewerker bij het signaleren van eventuele problemen onderneemt.

- Kindermishandeling

Genomen maatregelen: We werken met de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld. Pedagogisch medewerkers zijn op de hoogte van de te nemen stappen.

- Vermissing

Genomen maatregelen: Om de kans op vermissing te minimaliseren zijn er een aantal maatregelen genomen. Er is een hek rondom het hele terrein geplaatst. Het buitenterrein is een volledig afgesloten terrein waar de kinderen kunnen spelen.

Bij de buitendeur moet aangebeeld worden zodat andere mensen niet zomaar naar binnen kunnen komen. Alleen ouders of andere personen met toestemming mogen de kinderen ophalen. Wij vragen van de ouders een melding als een ander persoon hun kind komt ophalen.

### **Gezondheid**

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

- Gastro enteritis (bijvoorbeeld diarree door onhygiënisch werken bij luier verschonen = kruisbesmetting)
- Voedselinfectie of voedselvergiftiging
- Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)
- Luchtweginfectie (bijvoorbeeld 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 oppervlakken (speelgoed): goede schoonmaak
- schoonmaak vindt elke dag plaats door een erkend schoonmaakbedrijf met de juiste materialen en middelen.

### **Sociale veiligheid**

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

- Grensoverschrijdend gedrag. Genomen maatregelen:
- Kindermishandeling. Genomen maatregelen:
- Vermissing. Genomen maatregelen:

# 4

## Omgang met kleine risico's

Onze missie is onze kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van 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 grote risico's. Een bult, schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zitten ook positieve kanten 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.

De exacte afspraken die zijn gemaakt met kinderen zijn terug te vinden in de risico-inventarisatie. 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.

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]



# 5

## Risico-inventarisatie

Op alle locaties van SPCP Nunspeet zijn de locatie specifieke risico's in beeld gebracht door een actuele risico inventarisatie of het uitvoeren van de scans en checks van de Risico Monitor.

Daarbij worden op alle locaties minimaal eens per vier jaar een risico-inventarisatie uitgevoerd met de thema's veilig en gezond gebouw, verzorgen, veilig ontdekken en sociale veiligheid. Deze wordt door een van de medewerkers in samenspraak met het team van de locatie uitgevoerd.

Hierin zijn de algemene afspraken en regels zoals we die binnen KION volgen opgenomen en deze kunnen waar nodig worden aangepast naar de locatie. Afspraken om risico's te beperken worden hierin vastgelegd, net als hoe gehandeld moet worden bij onveilige en ongezonde situaties en de acties die worden ondernomen om verbeteringen door te voeren en de controle hiervan. Minimaal jaarlijks worden de inventarisatie en/of de werkafspraken bij alle teamleden van de locatie onder de aandacht gebracht.

Dagelijks vindt er een visuele check plaats van de ruimtes binnen en buiten. Pedagogisch medewerkers bekijken de ruimte als ze binnenkomen. Risicovolle situaties of bijzonderheden worden direct verholpen.

# 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 locaties 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 team overleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- De Meldcode Huishoudelijke geweld en kindermishandeling 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).
- We werken met een vierogenprincipe.
- Medewerkers kennen het vierogenprincipe
- Het vierogenprincipe wordt goed nageleefd.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenprincipe 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 meldcode huiselijk geweld en protocol wat te doen bij (een vermoeden van) kindermishandeling.
- Medewerkers kennen de meldcode en passen hem toe bij een vermoeden van kindermishandeling.

## 6.2

### Vierogenprincipe

Op de dagopvang (0-4 jaar) is het wettelijk verplicht het Vierogenprincipe 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 peuterspeelzalen op onze locatie zijn 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.

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

Beide situaties komen bij de zalen van SPCP Nunspeet niet voor vanwege de grootte van de zalen. Wij werken met 2 pedagogisch medewerkers op de groep.

# 7

## EHBO regeling

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. Daarom hebben we altijd een BHV-er op de locatie gedurende de openingstijden van de opvang.

Daarnaast moeten we ten alle tijden een medewerker op de locatie hebben met een geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO.

Wij vinden het belangrijk dat alle vaste medewerkers in het bezit zijn van een geldig EHBO-certificaat, op deze manier kan iedereen adequaat handelen wanneer dit nodig is. De medewerkers zullen om het jaar opnieuw geschoold worden

De trainingen worden gevolgd bij LIVIS, de Rode Kruis certificaten zijn 2 jaar geldig en voldoen aan de wet- en regelgeving

Het nodige materiaal zoals EHBO trommels en brandblussers zijn aanwezig, deze worden jaarlijks gecontroleerd.

Het voltallige personeel is op de hoogte van de ontruimingsprocedure en iedereen heeft deze bekeken en gelezen.

Jaarlijks zullen wij meedoen met de oefening van de school, dit kan in verschillende fasen:

- datum en tijdstip ruim van tevoren aangekondigd
- wel de datum, niet het tijdstip
- geheel onaangekondigd
- elke oefening wordt geëvalueerd met behulp van het evaluatie formulier van de school.
- ieder jaar bekijkt de hoofd BHV-er en diens plaatsvervanger het noodplan en de oefen data

#### Ongevallen registratie

Twee uitgangspunten voor de procedure melding, registratie en analyse van ongevallen zijn:  
1. het melden en registreren van ongevallen is een wettelijk vastgestelde verantwoordelijkheid van de werkgever. Een overzicht hiervan is opgenomen in de risico inventarisatie en evaluatie. het zijn ongevallen die kinderen/ volwassenen hebben opgelopen tijdens het verblijf op de peuterspeelgroep.

2. De arbodienst wil de werkgever ondersteunen bij het onderzoek en de analyse van ongevallen, maar kan niet de verantwoordelijkheid overnemen.

# 8

## Beleidscyclus

### 8.1

#### Beleidscyclus.

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg 1 x in de 8 weken bepalen we welke pedagogisch medewerkers op welke onderwerpen een QuickScan gaan uitvoeren en gedurende welke periode hieraan wordt gewerkt. Zo is het hele team betrokken bij de inventarisatie. De eindverantwoordelijke voor deze scan is de leidinggevende. Zij zal het proces starten. 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 ( 1 x in de 8 weken). Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.

Alle actiepunten zullen worden beschreven binnen de smart methode:

S = Specifiek

M = Meetbaar

A = Acceptabel

R = Realistisch

T = Tijdgebonden

Om een doel specifiek te maken stellen we de W-vragen

- Wat willen we bereiken?
- Wie is er bij betrokken?
- Waar gaat het gebeuren?
- Wanneer gebeurt het?
- Waarom willen we het bereiken?

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).  
Wellicht zijn er bepaalde onderwerpen die eerst nog verkend moeten worden?  
En wie is de verantwoordelijke voor de uitvoering van de Quick Scans?
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

## 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 de opvang te verbeteren. De belangrijkste actiepunten zijn:

- Rol van de aandacht functionaris meldcode structureel laten terugkomen
- Opzetten van een uitgebreidere zorgstructuur passend binnen de harmonisatiewet

#### 8.2.1

##### 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 regelmatig (1 x in de 8 weken) 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.

De evaluatie vindt plaats onder leiding van de eindverantwoordelijke leidinggevende.

# 9

## Communicatie en afstemming intern en extern

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 teamoverleggen 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 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.



# 10

## Ondersteuning en melding van klachten

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 kan de ouder vinden op de website

### **Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie**

U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen bij de kinderopvangorganisatie. Hoe u dit kunt doen, staat in hun klachtenregeling.

### **Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang**

Heeft de kinderopvangorganisatie geen klachtenregeling? Of reageert de organisatie niet binnen 6 weken op uw klacht of neemt die uw klacht niet serieus? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.

### **Stap 3: Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang**

Is uw klacht hierna nog niet opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. U betaalt hiervoor een beperkte vergoeding (klachtengeld). Om dit te kunnen doen, moet u eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvangorganisatie doorlopen.

### Werkwijze klachtenreglement in het kort:

|          | <b>verantwoordelijke</b> | <b>Stap</b>   |
|----------|--------------------------|---|
| <b>1</b> | Alle medewerkers         | <p>Klachtencommissie</p> <p>De directie heeft een klachtenfunctionaris en een klachtencommissie aangesteld</p>  |
| <b>2</b> | Klachtenfunctionaris     | <p>Meldpunt</p> <p>De klachtenfunctionaris neemt klachten in ontvangst en maakt hier een dossier van. de klachtenfunctionaris treedt naar eigen inzicht in overleg met de betrokken partijen. het verslag hiervan wordt toegevoegd aan het dossier</p>  |
| <b>3</b> | Klachtencommissie        | <p>Beoordeling</p> <p>De klachtencommissie beoordeelt het klachtendossier. Zij bepaalt of de klacht gegrond is<br/>En stelt de te nemen maatregelen vast. Indien dit niet direct is te bepalen, wordt in overleg met desbetreffende een gezamenlijke oplossing gezocht.</p>   |
| <b>4</b> | Directie                 | <p>Oplossing</p> <p>De klachtencommissie geeft haar bevindingen door aan de directie. Deze draagt zorg voor het zo snel mogelijk verhelpen van het probleem.<br/>Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag van een van de medewerkers, wordt hier tijdens een individueel gesprek op teruggekomen<br/>Afspraken worden schriftelijk vastgelegd.</p> |
| <b>5</b> | Klachtenfunctionaris     | <p>Verbeterpunt</p> <p>Na afhandeling van de klacht worden de genomen maatregelen door de klachtenfunctionaris op effectiviteit beoordeeld. deze beoordeling wordt op een verbeterformulier verwerkt en als registratie gearhiveerd.</p>  |
| <b>6</b> | Directie                 | <p>Evaluatie en bijstelling</p> <p>De directie beoordeelt de klachten en de getroffen maatregelen aan de hand van de verbeterpunten. Eventuele trends worden bepaald. Indien noodzakelijk worden er passende maatregelen genomen om herhaling te voorkomen. tevens wordt er gekeken of de gekozen oplossing doeltreffend is geweest.</p>                  |