



Kinderdagverblijf Pommetje

Beleid veiligheid en gezondheid in beeld Pommetje Beekbergen

Geschreven door : Leontien van der Werf
Jaargang : 2020
Aangevuld : 06-07-2021
Aanvulling geschreven door : Eline Hendriks

Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Kinderdagverblijf Pommetje. 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.

Leontien van der Werf 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 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.

Elke 6 weken in het werkoverleg zullen wij een item doorlopen van het beleid:

Januari: wijzigingen doornemen

Februari/ maart: doorlopen gezondheidsrisico's

April/mei : BHV trainingen, Brandoefeningen, evaluatie

Juni/juli : doorlopen veiligheidsrisico's

September/oktober: BHV trainingen, brandoefeningen, evaluatie

November/December: wie checkt welke locatie!

Missie en Visie

Na de controle van de bolletjes lijsten, vertaalden wij dit altijd naar een digitaal schema, waarop we een beleid schreven. Samen vormde dit de gezondheids – of veiligheidsmanagement. Per 1-1-2018 gaan wij de bolletjes lijsten en de schema's niet meer gebruiken. Wij gaan alle beleidsstukken samenvormen tot 1 geheel.

Jaarlijks zullen wij de beleidsstukken nalopen op wijzigingen. Deze zullen dan worden toegevoegd en gewijzigd. Bij geen wijzigingen zal het beleidsplan standhouden en wijzigen wij de datum.

Missie:

Wij vangen 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
- maar ook door het volgen van EHBO cursussen
- BHV cursus
- Zorg te dragen voor mensen met diploma Meldcode kindermishandeling
- Zorg te dragen voor een gediplomeerde coach waarbij iedereen met zijn vragen in vertrouwen terecht kan. (Dit zijn Leontien en Eline).

Visie:

Kinderdagverblijf Pommetje 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.

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 en
- 3) 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.

Grote risico's

Fysieke veiligheid

- Vallen van hoogte (bijv klimmen op het huisje/hek/schommel/commode etc)
- Verstikking (bijv. in eten/in bed etc)
- Vergiftiging (bijv. Wasmiddel, schoonmaakmiddel etc.)
- Verbranding (bijv. Aan hete thee of koffie/waterkoker etc)
- Verdrinking (bijv. bij gebruik buiten badje/watertafel etc.)

Sociale veiligheid

- Grensoverschrijdend gedrag
- Kindermishandeling
- Vermissing

Fysieke veiligheid

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

- Vallen van hoogte. Genomen maatregelen zijn: in de kinderstoel zit een kindje vast dmv een tuigje, op de commode staat er iemand bij, de bedjes worden dicht gedaan en afgesloten bij gebruik, etc.
- Verstikking. Genomen maatregelen zijn: we controleren of spenen nog goed zijn, letten erop dat kleine speelgoed deeltjes niet bij het speelgoed voor baby's zit en kapot speelgoed wordt weggegooid etc.
- Vergiftiging. Genomen maatregelen zijn: Schoonmaakmiddelen staan hoog of achter een kindveilige deur etc.
- Verbranding. Genomen maatregelen zijn: hete dranken worden in de keuken gezet achterop het aanrecht of er wordt een scheut koud water bijgevoegd zodat verbranding niet mogelijk meer is. Etc.
- Verdrinking. Genomen maatregelen zijn: bij gebruik van water bijv. Een badje, staat er altijd een leidster bij.

Sociale veiligheid

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

- Grensoverschrijdend gedrag. Genomen maatregelen zijn:
Er is camera bewaking geïnstalleerd.

- Kindermishandeling. Genomen maatregelen zijn:
Er is een meldcode kindermishandeling en de eigenaar heeft deelgenomen eind 2018 aan een cursus voor het gebruiken van de meldcode. Daarnaast is Eline ook geschoold.
- Vermissing. Genomen maatregelen zijn: Het hek is dicht bij het buiten spelen en er is altijd iemand bij of heeft duidelijk zicht op de kinderen. De voordeur is op slot buiten breng- en haal tijden.

Gezondheid

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

- Kruisbesmetting: er zijn 2 wasmanden, 1 voor schoon en 1 voor vuile was. Dit staat op de wasmand!
- Washanden: ieder kind krijgt na het eten een eigen washand om zijn toet te poetsen.
- Beddengoed: wordt wekelijks gewassen. Per week aan 1 kindje toegekend. Ligt tussendoor in zijn of haar mandje/ daarvoor toegewezen plek.
- Handenwasbeleid: hangt boven de wasbakken bij de commode en bij de toiletten.
- Luchten volgens beleid. Ramen open zetten.
- Spenen en flessen worden bewaard in de koelkast en dagelijks uitgekookt.

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]

Pommetje heeft als missie gesteld dat onze kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang moeten kunnen genieten. 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 onaanvaardbare risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

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

Daarom aanvaarden wij bij Pommetje 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, of niezen en hoesten in zijn/haar elleboog. Ook leren de jonge kinderen dat ze niet met de afvalcontainer mogen spelen, maar wel zelf keukenpapiertje weg mogen gooien na het handen wassen.

sico-inventarisatie

In de periode 2010 tot en met 2017 hebben we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. 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. Vanaf 2017 lopen we de lijsten wel door en noteren we alleen datgeen wat een risico met zich meebrengt. Hierop nemen we zo nodig actie. Sommige zaken zijn een aanvaardbaar risico. Deze noteren we alleen, zodat we er alert op zullen zijn.

Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Bij Pommetje 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.
- 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.
- Er is een coach die als bemiddelaar kan worden ingezet. Zij is onpartijdig en probeert alleen de beide partijen weer tot elkaar te brengen.

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring).
- We werken met een vierogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vierogenbeleid
- Het vierogenbeleid wordt goed nageleefd.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang.
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang.
- Er is een protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
- Medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
- Er zijn 2 collega's met een diploma meldcode kindermishandeling.
- Er is een pedagogisch coach.

Vierogenprincipe

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.

Ook werken wij per 1-7-2013 met het vierogensysteem. In samenspraak met de oudercommissie is in Beekbergen gekozen voor een camerasysteem. Deze is aanwezig op beide groepen, beide slaapkamers en het peutertoilet. Deze beelden zitten op een gesloten systeem en worden niet via internet gedistribueerd. Alleen de eigenaar heeft toegang tot deze beelden.

Achterwachtregeling en inzet van stagiaires

Wij leiden stagiaires op. Deze stagiaires studeren SPW 3 of 4 op MBO niveau. Wij begeleiden 1^e, 2^e, en 3^e jaars studenten. Bij starten en sluiten wordt zo mogelijk een stagiaire ingepland, zodat we altijd met z'n tweeën zijn. Stagiaires assisteren ons in de zorg en de activiteiten die wij doen met de kinderen. De pedagogisch medewerker draagt de verantwoordelijkheid. Taken die een stagiaire heeft: - randzaken zoals fruit schillen, knutselwerkjes klaarleggen, schoonmaken, helpen met jassen aan of uit doen etc. Maar ook leren wij hun hoe zij bijv. een kindje verschonen, in bed leggen etc. Een niveau 4 stagiaire mag dan ook nog mee kijken naar observaties en signaleren van problemen.

Zo nu en dan werken wij met een beroepskracht in opleiding. Voorwaarde is wel dat zij al in bezit zijn van een diploma voor het werken in de kinderopvang. Op deze manier mogen zij zelfstandig werken, tellen volwaardig mee in de BKR, maar krijgen wel ruimte om onder begeleiding van de andere aanwezige PW-er hun praktijkopdrachten uit te voeren. De collega tekent deze dan af. Voorwaarde is wel dat de collega deze opleiding al heeft behaald.

Daarnaast werkt de eigenaar soms op kantoor (wisselende locaties). Zij is wel geschoold voor de kinderopvang dus waar nodig springt zij bij. Zij is tevens de coach op HBO niveau geschoold om de PW-ers te begeleiden.

De mede-eigenaar is ook regelmatig aanwezig. Hij is niet geschoold voor de kinderopvang, maar fungeert wel als achterwacht en verleent zo nodig hand en span diensten die niet verzorgingsgericht zijn (bijvoorbeeld een reparatie o.i.d.) en hij doet administratief werk op kantoor. Hij is in bezit van een VOG en is tevens geregistreerd in het personenregister.

Als iemand alleen staat en er is geen stagiaire aanwezig, dan is er een achterwacht. Deze staat niet vast op het personeelsrooster. Afspraak is dat de groepsapp dan gebruikt kan worden voor de hulpvraag. Daarnaast zijn Leontien en Raymond sowieso op maandag, dinsdag en donderdag bereikbaar. Op de woensdag en de vrijdag is er altijd een locatie hoofd op 1 van de vestigingen aanwezig waar vragen aan kunnen worden gesteld.

In situaties als pauze, start van de dag, en einde van de dag kan het zijn dat de beroepskracht "overbezet" is. Volgens de wet IKK mogen we 3 uren per dag "overbezet" zijn (dus met meer kinderen dan benodigde leidsters). In ons pedagogisch beleidsplan staat uitgebreid beschreven hoe wij dit hebben ingevuld.

EHBO regeling

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

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

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

Bij Pommetje 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:

Wij bieden 2x per jaar een cursus aan via het oranje kruis. Dit zijn herhalingscursussen. De nieuwe medewerkers zorgen in eerste instantie dat zij de basiscursus doen. Daarna kunnen zij via Pommetje jaarlijks de EHBO en BHV herhalen.

Beleidscyclus

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Deze wordt gedaan door een aangewezen medewerker per locatie in juli van elk jaar door Eline Hendriks.

Tijdens het eerstvolgende teamoverleg bepalen we welke medewerkers op welke onderwerpen een extra observatie 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 op. De voortgang van dit plan wordt elke keer geëvalueerd tijdens teamoverleggen. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.

Plan van aanpak

Welke maatregelen worden genomen?

We passen het beleidsplan aan nav punten die uit de inventarisatie komen. De wijziging tov wat er al staat worden in het rood aangegeven. Zo zijn de wijzigingen snel te zien. Het jaar erop wordt alles zwart en komende nieuwe wijzigingen in het rood erop te staan.

De risico-inventarisaties geven inzicht 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.

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 elke 6 weken in het WO 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:

-In het overleg kwam onder andere naar voren dat zaken wegzakken. Bijvoorbeeld het gebruik van 2 wasmanden. Het stond er niet duidelijk meer op en stagiaires kennen deze regel niet. Het ging dus fout. Na een opfrissing in het werkoverleg is dit weer strak aangetrokken.

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 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.

Via de maandelijkse nieuwsbrief en via de oudercommissie berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. 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.

Wij werken niet met vrijwilligers.

ondersteuning en melding van klachten

Voor ouders en medewerkers

Ondanks dat alles goed gaat kan het altijd gebeuren dat ouders of medewerkers een klacht hebben over de wijze waarop aan veiligheid en gezondheid wordt gewerkt. Maak voor ouders en medewerkers inzichtelijk wat ze kunnen doen wanneer ze een klacht hebben.

In geval van een klacht wordt ouders vanuit de rijksoverheid het volgende stappenplan geboden:

Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie

U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen bij de kinderopvangorganisatie. Zie bijlage X voor klachtenprocedure KDV Pommetje.

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.

Bijlage : Klachtendprocedure

Interne klachtenprocedure

1. U richt zich met uw klacht eerst tot de betrokken medewerker, bijvoorbeeld de pedagogisch medewerker. De betreffende medewerker probeert de klacht in overleg met u op te lossen.
2. Wordt de klacht niet naar uw tevredenheid opgelost of gaat de klacht over de organisatie, dan richt u zich tot de directie van Kinderdagverblijf Pommetje. Deze probeert de klacht in overleg met u en de betrokken medewerker op te lossen.
3. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als u zich met uw klacht niet rechtstreeks tot de medewerker wilt wenden, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de directie.

Het behandelen van klachten

- Bij het mondeling indienen van een klacht wordt u gevraagd dit schriftelijk (per mail) in te dienen bij de houder van het kinderdagverblijf.
- Bij een schriftelijke klacht ontvangt u binnen 3 werkdagen een ontvangstbevestiging.
 - Wij onderzoeken de klacht zorgvuldig en gebruiken hiervoor uw klacht, camerabeelden en overleggen dit binnen het team.
 - Wanneer wij ons onderzoek doen, houden wij u natuurlijk op de hoogte van onze vorderingen, hetzij telefonisch, hetzij per mail.
 - Wij hanteren een uiterlijke afhandelinstermijn van 6 weken.
 - Wij zullen ons inspannen om de klacht zo snel mogelijk af te handelen.
 - U ontvangt van ons een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht. In dit oordeel stellen wij een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zijn gerealiseerd.
 - Komen wij er samen niet uit dan zullen wij u doorsturen naar de geschillencommissie.

Externe klachtenprocedure

Als de afhandeling van de klacht door de directie u niet tevreden stelt, kunt u uw klacht indienen bij het klachtenloket of de geschillencommissie. Tevens is de oudercommissie in bezit van dit reglement. U moet echter vooraf de interne procedure hebben doorlopen.

Als u een klacht wilt indienen kunt u zich wenden tot:

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Daarna:

www.degeschillencommissie.nl