



— Kinderdagverblijf —
Meneer Koekpeer

**VEILIGHEID &
GEZONDHEID**

April 2024



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Missie, visie en doel	4
1.1 Missie.....	4
1.2 Visie.....	4
1.3 Doel.....	4
2. Grote risico's	5
2.1 Fysieke veiligheid.....	5
2.2 Sociale veiligheid.....	6
2.3 Gezondheid.....	6
3. Omgaan met kleine risico's	7
4. Risico-inventarisatie	8
5. Thema's uitgelicht	8
5.1 Grensoverschrijdend gedrag.....	8
5.2 Vierogenprincipe.....	8
5.3 Achterwachtregeling.....	9
6. Kinder-EHBO en BHV	9
7. Beleidscyclus	10
7.1 Plan van aanpak.....	10
7.1.1 Welke maatregelen worden genomen?.....	10
7.1.2 Hoe worden maatregelen geëvalueerd.....	10
8. Communicatie en afstemming intern en extern	10
9. Ondersteuning en melding van klachten	11



Inleiding

In dit beleidsplan, Veiligheid en Gezondheid, van kinderdagverblijf Meneer Koekepeer wordt omschreven hoe wij omgaan met deze thema's. Het doel is dat kinderen zich binnen een veilige en gezonde omgeving kunnen ontwikkelen. Deze gezonde en veilige omgeving vormen we niet alleen voor de kinderen, ook de volwassenen binnen het kinderdagverblijf hebben deze omgeving nodig om hun werk goed te kunnen doen.

Door de getroffen maatregelen en de gemaakte afspraken beschermen we iedereen binnen het gebouw voor risico's met een grote kans op ernstige gevolgen. Binnen een kinderdagverblijf zijn echter niet alleen grote risico's, ook kleine risico's komen voor. Een kind leert de wereld en zichzelf kennen door op ontdekking uit te gaan. Dit leren gaat letterlijk en figuurlijk gepaard met vallen en opstaan. Wij willen de kinderen de kans op een blauwe plek niet ontnemen. Vallen, stoten, glijden en ruzie: het hoort er allemaal bij. Hoe wij de kinderen leren omgaan met deze kleine risico's wordt ook omschreven in dit plan. De precieze werkafspraken die wij gemaakt hebben staan opgesomd in ons werkplan.

Nadja, houder van het kinderdagverblijf, is eindverantwoordelijke voor dit beleidsplan. Een goed beleidsplan komt pas echt tot zijn recht als iedereen binnen het kinderdagverblijf zich hierin betrokken voelt. Dit beleidsplan is geen statisch gegeven, het beweegt mee met de ontwikkelingen die wij als kinderdagverblijf doormaken. In zowel de algemene vergaderingen als in het kleine groepsoverleg zal regelmatig een thema uit dit beleid besproken worden. Zo blijven we niet alleen altijd alert op ons eigen beleid, ook veranderingen of aanpassingen kunnen direct worden doorgevoerd.

NB: Wanneer er in dit plan gesproken wordt over ouders bedoelen we daar ook verzorgers mee en wanneer er over hij gesproken wordt bedoelen wij ook zij.



1. Missie, visie en doel

1.1 Missie

De missie van kinderdagverblijf Meneer Koekepeer t.a.v. veiligheid en gezondheid is:

- Kinderen en volwassenen binnen het kinderdagverblijf beschermen voor grote risico's.
- Kinderen leren omgaan met kleine risico's.
- Volwassenen leren een kind een blauwe plek te gunnen.
- Het scheppen van een veilige gezonde omgeving waarbinnen kinderen tot ontwikkeling komen en volwassenen goed kunnen werken.

1.2 Visie

Kinderdagverblijf Meneer Koekepeer is een kinderdagverblijf waar vanuit het hart gewerkt wordt. Het woord liefde staat centraal binnen onze visie. Vanuit deze liefdevolle en HARTgerichte visie helpen we de kinderen de wereld te ontdekken. Het omgaan met verschillende situaties zijn daar een belangrijk onderdeel van. Wij kunnen de kinderen dit alleen maar bieden door een veilige en gezonde basis te hebben als vertrekpunt.

1.3 Doel

In januari 2018 wordt van ons vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang gevraagd een beleid te creëren ten aanzien van Veiligheid en Gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. Al jaren werkten wij volgens een beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. De vernieuwing vanuit de overheid is voor ons dus geen echte vernieuwing, echter zien wij het als een kans om het beleid nog meer onderdeel van ons kinderdagverblijf te maken.

Wij willen met dit beleid bereiken dat:

- We als volwassenen bewust zijn van mogelijke risico's.
- We weten wat grote risico's zijn en hoe we de kinderen en onszelf hiervoor kunnen beschermen.
- We duidelijke afspraken hebben over de wijze waarop wij kinderen leren om te gaan met kleine risico's.
- We over dit alles in gesprek gaan en blijven, ook met externe betrokkenen. Dit om ervoor te zorgen dat een kind zich onbezorgd bij ons kan ontwikkelen.



2. Grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste grote risico's binnen ons kinderdagverblijf. Onder grote risico's verstaan wij risico's die kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. Deze risico's zijn onderverdeeld in drie categorieën: fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie hebben we de belangrijke risico's benoemd met daarbij de getroffen maatregel die ervoor zorgt dat het risico tot het minimum beperkt blijft. Voor de overige risico's verwijzen we naar bijlage 1 waarin de complete risico-inventarisatie is opgenomen die in maart 2017 is uitgevoerd.

2.1 Fysieke veiligheid

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

Verdrinking:

Genomen maatregelen zijn:

- Er is permanent toezicht bij de badjes! Kinderen worden voor geen oogenblik alleen gelaten.
- Spreek af wie op de kinderen let, vertrouw er niet zomaar op dat een collega kijkt.
- Berg badjes die niet gebruikt worden droog op in de garage, zodat er geen regen of dieren in kunnen na sluitingstijd.
- Wanneer binnen of buiten gespeeld wordt met bakken of emmers met water gelden dezelfde afspraken als bij het spelen in de badjes.

Vallen van hoogtes:

Genomen maatregelen zijn:

- Houd de branddeur van de oranje groep gesloten, zodat kinderen niet bij de trap kunnen komen.
- Kinderen mogen alleen onder begeleiding van de trap.
- Leer kinderen aan de rechterkant van de trap te lopen.
- Leer kinderen zich vast te houden aan de leuning.
- Sluit het veiligheidshokje onderaan de trap altijd.
- Op de trap mag niet gespeeld worden.
- Kinderen mogen alleen de trap betreden op blote voeten, schoenen of goed zittende pantoffels. Vermijd plastic klompjes zoals Crocs, gezien deze los om de voet zitten en makkelijk uitvallen.
- Kinderen klimmen alleen in (natuurlijk) speelmateriaal waar ze zelf op/in kunnen komen, zodat ze zelfstandig ook weer naar beneden kunnen komen.
- Kinderen worden niet op de glijbaan gezet zonder dat het kind hier zelf op kan komen.
- We leren kinderen rustig het trapje op te lopen. Hierbij duwen we geen andere kinderen.
- We leren kinderen de trap of leuning met de handen vast te houden bij het omhoog en omlaag gaan via de trap.
- Kinderen gebruiken de glijbaan op een veilige manier.
- Experimenteren met verschillende manieren van omlaag glijden, en omhoog klauteren langs de glijbaan mag alleen als er direct ingegrepen kan worden door een pedagogisch medewerker.
- Bij spelen op hoogte in de groep letten we op dat;
 - Kinderen zelf op het klimtoestel kunnen klimmen.
 - Kinderen ook weer zelf van het klimtoestel af kunnen komen.
 - We kinderen leren voorzichtig te zijn met andere kinderen die op hoogte spelen.

Ongeval door het niet sluiten van de poort:

- Ouders duidelijk informeren over het openen en sluiten van de poorten.
- Ouders aanspreken wanneer zij de poorten niet sluiten.
- Let zelf ook altijd op de poort.
- Let op dat kinderen niet met andere ouders door het poortje kunnen glijpen.
- De lage poortjes mogen alleen open staan op het moment dat de grote poorten, die toegang bieden tot de straat, gesloten zijn.



- De hoge poorten zijn geopend tussen 7.30 – 9.00 uur en 17.00 – 18.00 uur.
- De lage poortjes zijn dicht tussen 7.30 – 9.00 uur en 17.00 – 18.00 uur.
- De hoge poorten zijn gesloten tussen 9.00 – 17.00 uur.
- De lage poortjes mogen open tussen 9.00 – 17.00 uur.
- Ouders instrueren stapvoets te rijden wanneer ze gebruik maken van de parkeerplaats.
 - Op dit moment is de parkeerplaats op het terrein niet in gebruik door de ouders.
- Ouders instrueren kinderen op de oprit aan de hand te houden.
- Ouders aanspreken als ze niet stapvoets rijden of wanneer ze kinderen zelfstandig op de oprit laten.

2.2 Sociale veiligheid

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

Mishandeling:

Genomen maatregelen zijn:

- Wij werken als kinderdagverblijf volgens de nieuwe meldcode. De meldcode is een bestand stappenplan waarin stapsgewijs staat beschreven hoe wij als kinderdagverblijf omgaan met (het vermoeden van) kindermishandeling. De meldcode is aanwezig op het kinderdagverblijf en daar in te zien.
- Iedere volwassene die binnen het kinderdagverblijf werkt heeft een geldige VOG. Deze komen in de DUO personenregister van de kinderopvang te staan, waardoor deze constant opnieuw gescreend worden.
- Wij werken volgens het vier-ogenprincipe, wat inhoudt dat een volwassene nooit alleen met een kind is binnen of buiten het kinderdagverblijf.
- Pas juiste gespreksvoering toe wanneer ouders of collega's boos zijn.
- Regelmatig mishandeling als onderwerp stellen bij vergaderingen. Wat is mishandeling en hoe gaan we daar mee om.
- Draag zorg voor een open sfeer. Durf elkaar aan te spreken.

Vermissing:

Genomen maatregelen zijn:

- Hoe wij het risico beperken t.a.v. de vermissing van een kind staat beschreven in het protocol 'vermissing'. Het protocol is aanwezig op het kinderdagverblijf en daar in te zien.
- Alle leidsters kennen het protocol 'vermissing' en handelen er naar.
- Beide volwassenen nemen een mobiele telefoon mee om in geval van vermissing contact te kunnen houden.
- Gebruik het evacuatiekoord of de bolderkar.
- Tel regelmatig de kinderen, zeker bij ieder verandermoment (voor het spelen, na het spelen, voor vertrek).

Kind komt in verkeerde handen, of raakt vermist door verkeerd poortgebruik:

- Om 9.00 uur worden de grote poorten gesloten.
- Neem het sluiten van de poorten op in de dagelijkse routine.
- Geef kinderen niet mee aan mensen die onaangekondigd het kind komen halen. (ook niet aan ooms, tantes, opa's en/of oma's) Check dit altijd bij ouders!
- Tijdens het breng- en haalmoment blijft een medewerker bij de poort om erop toe te zien dat kinderen niet weg kunnen glippen.

2.3 Gezondheid

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



Vergiftiging:

Genomen maatregelen zijn:

- Sigaretten en peuken zijn verboden in het kinderdagverblijf.
- Medicijnen van kinderen/ volwassenen worden hoog opgeborgen.
- Deuren waarachter giftige stoffen zijn opgeslagen zijn dicht en bij voorkeur op slot.
- Bel 112 bij vergiftiging!!!
- Gebruik géén schadelijke bestrijdingsmiddelen.
- Houd de deuren van keukens en voorraadkasten gesloten.
- Geen schoonmaakmiddelen binnen bereik van kinderen zetten, ook niet op de commode!

Verstikking:

- Gebruik bij de leeftijd passend speelgoed.
- Gebruik klein speelgoed alleen onder begeleiding aan de hoge tafel.
- Ruim na gebruik het kleine speelgoed op, kijk ook goed of er niets op de grond blijft liggen.
- Leer kinderen hoe je eet. Goed kauwen en niet proppen.
- Gebruik een doorgeefschotel voor het fruit en de groente, kinderen hebben hierdoor maar 1 stuk eten waardoor een kind minder snel veel eten in de mond zal doen.
- Herhaal jaarlijks de EHBO cursus, zodat je weet hoe je moet handelen wanneer er sprake is van verstikking.

3. Omgaan met kleine risico's

Bij Meneer Koekepeer willen we de kinderen in een zo veilig en gezond mogelijke plek opvang bieden. Grote ongevallen die voorkomen hadden kunnen worden, willen wij voorkomen door te zorgen voor een deugdelijke en schone speelomgeving. Wij kunnen en willen echter de kinderen niet beperken in hun ontwikkeling door onze beschermende houding. Kinderen moeten vrij kunnen ontdekken en ervaren, ze leren door vallen en opstaan. Hier horen een bult en een schaafwondje bij. Wanneer wij kinderen steeds bij hun handje zouden pakken, en alle kleine risico's zouden indekken, dan zouden wij hun beperken in hun ontwikkeling. Bij Meneer Koekepeer gunnen we kinderen een bult omdat:

- Het de ontwikkeling stimuleert
- Het zelfvertrouwen vergroot
- De zelfredzaamheid vergroot
- Het doorzettingsvermogen vergroot
- De sociale vaardigheden vergroot

Wij accepteren bij Meneer Koekepeer de risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben. We leren kinderen zelf op de juiste manier om te gaan met deze risico's. We maken met de kinderen afspraken over de manier waarop we binnen en buiten spelen. Ook hebben alle volwassen binnen het kinderdagverblijf met elkaar afgesproken hoe ze met risico's omgaan, om zo te voorkomen dat letsel kan ontstaan.

Om de gezondheidsrisico's te beperken is het ook belangrijk dat we met kinderen afspraken maken. Afspraken zoals het wassen van de handen na het toiletgebruik of het handje voor de mond houden bij hoesten of niesen, kunnen de meeste kinderen binnen het kinderdagverblijf al goed opvolgen. De volwassenen houden altijd toezicht of de kinderen de afspraken opvolgen of hier hulp bij nodig hebben.

De afspraken die we met de kinderen hebben gemaakt worden regelmatig besproken en herhaald. Bijvoorbeeld iedere keer wanneer een kind hoest zonder hand voor de mond.



4. Risico-inventarisatie

In december 2018 hebben we de risico-monitor van veiligheid.nl uitgevoerd. We hebben de Quick-scans uitgevoerd en actiepunten die daaruit voortvloeiden zijn aangepakt. We hebben bekeken wat voor ons als kinderdagverblijf een groot risico is. Deze risico's zijn beschreven in hoofdstuk 2 van dit beleid.

De werkafspraken die wij hebben om zo veilig en gezond als mogelijk te werken staan opgesomd in het werkplan.

5. Thema's uitgelicht

5.1 Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een grote impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Bij Meneer Koekepeer willen we voorkomen dat kinderen met dit thema in aanraking komen. Binnen het kinderdagverblijf hebben we de volgende afspraken gemaakt:

- In het pedagogisch beleidsplan staat geschreven welke waarde en normen wij belangrijk vinden en hoe wij deze overbrengen op de kinderen.
- De principes in het beleidsplan beschrijven hoe wij HARTgericht in het leven kunnen staan. Deze principes helpen ons ook in een HARTgerichte kijk op kinderen en ouders.
- We helpen kinderen voor zichzelf op te komen. We leren ze dat het goed is om te laten merken dat je gedrag onwenselijk vindt.

De volgende maatregelen zijn genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
- We werken met het 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.

5.2 Vierogenprincipe

Bij Meneer Koekepeer werken we op een dusdanige manier dat een pedagogisch medewerker, stagiaire, vrijwilliger of iedere andere volwassene zijn of haar werkzaamheden uitsluitend kan uitvoeren wanneer hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene.

In ons pedagogisch beleidsplan schrijven we hierover het volgende:

“Ons kinderdagverblijf is een bijzonder kinderdagverblijf omdat we het klein willen houden. Hierdoor hebben we het vierogenprincipe dat per 1 juli 2013 verplicht is door de wet op advies van de oudercommissie als volgt ingericht. De pedagogisch medewerkers openen hun eigen groep en sluiten deze ook weer, waardoor het 4 ogen principe continu bewaakt is, omdat er 3 groepen zijn. Elk moment van dag zijn er minstens twee pedagogisch medewerkers die onverwacht bij elkaar naar binnen lopen. Met uitzondering van de tijd tussen 7:30 en 7:45, maar dan is onze schoonmaakster nog aanwezig. Daarnaast heeft Meneer koekepeer stagiaires die op verschillende tijden op een dag starten.

Nadja kan elk moment bij iedere pedagogisch medewerker onverwacht binnen komen. Dit doet ze regelmatig om zo zicht te houden op het functioneren van de pedagogisch medewerker in het



Kinderdagverblijf. Nadja werkt ook op zeer regelmatige basis op kantoor in het kinderdagverblijf en woont zeer dichtbij.

Hierdoor zijn we dus altijd aanwezig met twee of zelfs meer volwassenen. In de praktijk geeft dit veel rust en steun. De kinderen voelen zich echt gezien en op hun jonge leeftijd vinden we dat terecht.'

5.3 Achterwachting

Als er in een uitzonderlijke situatie maar één medewerker aanwezig kan zijn en er geen andere volwassene bij Meneer Koekepeer is, hanteren wij de achterwachting. Dit houdt in dat er iemand als achterwacht bereikbaar is in geval van calamiteiten. Deze persoon moet binnen vijftien minuten aanwezig kunnen zijn. De achterwacht is telefonisch bereikbaar wanneer dit nodig is tijdens de opvangtijden.

Onze achterwacht is:

Nadja Kleisterlee Telefoonnummer: +31 6 52455939
Arthur Kleisterlee Telefoonnummer: +31 6 33034863

6. Kinder-EHBO en BHV

Bij Meneer Koekepeer doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongelukje. In hoofdstuk 3 en 4 hebben we al beschreven welke maatregelen wij hebben genomen om ongelukjes te voorkomen. Echter is het onmogelijk het risico helemaal uit te sluiten. Ongelukjes kunnen gebeuren. Daarnaast kunnen ook andere calamiteiten zich voordoen waardoor EHBO noodzakelijk is.

Afgesproken is dat er tijdens openingsuren minimaal één volwassene aanwezig is met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO. Bij Meneer Koekepeer voldoen we ruimschoots aan deze afspraak. Iedere dag is minimaal één maar doorgaans zijn er meerdere medewerkers aanwezig met een geldig certificaat.

De certificaten zijn behaald bij het volgende instituut:
VeTraNed via Paraat.



7. Beleidscyclus

Een beleidscyclus heeft 4 vaste stappen. De hele cyclus doorlopen duurt ongeveer een jaar.

De volgende stappen worden doorlopen:

1. Een eerste fase waarin voorbereiding 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.

In februari 2019 hebben wij tijdens de vergadering via verschillende werkvormen dit beleid opgesteld. Vanuit het team zijn punten naar voren gebracht die een groot risico vormen binnen onze locatie. Op deze manier wordt het hele team betrokken bij de inventarisatie. Op basis van de uitkomsten wordt een actieplan en een jaarplan opgesteld. De voortgang wordt tijdens team overleggen regelmatig geëvalueerd. De evaluaties zijn de leidraad om dit beleidsplan bij te stellen.

7.1 Plan van aanpak

7.1.1 Welke maatregelen worden genomen?

De uitgevoerde risico-inventarisatie heeft inzicht gegeven in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid bij Meneer Koekepeer. 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:

We gaan ons richten op het eigen maken van dit nieuwe beleid. Alle medewerkers van het kinderdagverblijf gaan hier mee werken en vooral ook bekend worden met dit beleid.

Verder gaan we ons richten op de grote risico's zoals eerder in dit beleid genoemd;

- Kinderen leren veilig gebruik te maken van hoogtes (zoals trap of klimrekjes).
- De kans op verdrinking zo klein mogelijk houden.
- Duidelijk poortbeleid hanteren.
- De kans op verstikking zo klein mogelijk houden.
- Adequaat omgaan met en proberen te voorkomen van mishandeling van pedagogisch medewerkers, ouders en kinderen.

7.1.2 Hoe worden maatregelen geëvalueerd

Om te kunnen bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren we maandelijks tijdens het teamoverleg. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt dit beleid hierop aangepast.

8. Communicatie en afstemming intern en extern

We vinden het bij Meneer Koekepeer belangrijk dat we met alle betrokkenen samen de opvang vormgeven. Ook het veiligheid en gezondheidsbeleid hoort hierbij. Wanneer dit beleidsplan wordt opgesteld of bijgesteld doen wij dat samen. Nieuwe medewerkers krijgen een instructie over dit beleid en worden op weg geholpen om deel te nemen aan het proces dat verbonden is aan dit beleid.



Tijdens ons teamoverleg wordt het beleid besproken als vast agendapunt. Zo worden zaken bespreekbaar gemaakt en kunnen doelen worden bijgesteld. De thema's blijven op deze manier levendig en verdwijnen niet naar de achtergrond. Tijdens deze overlegmomenten staat iedereen open voor het geven en ontvangen van opbouwende feedback over de thema's.

De oudercommissie krijgen de thema's, maatregelen en de aanpassingen altijd tijdig door, zodat ze dit kunnen bespreken en eventueel doorgeven aan hun achterban. Om zelf ook de ouders direct in te lichten zal er in de nieuwsbrief vermeld worden wanneer er belangrijke ontwikkelingen zijn die dit onderwerp betreffen. Wanneer ouders vragen hebben, kunnen ze hiermee altijd direct bij ons terecht.

9. Ondersteuning en melding van klachten

Hoewel wij als Meneer Koekepeer 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 onze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen.

In ons pedagogisch beleidsplan staat het volgende over dit onderwerp geschreven:

Als u een klacht heeft....

Ons kinderdagverblijf geeft opvang aan kinderen. De medewerkers doen dat uiteraard zo goed mogelijk. Vooraf wordt u over afspraken geïnformeerd en gevraagd naar wensen/bijzonderheden voor uw kind. Ondanks dat kunnen er problemen ontstaan. Meestal worden problemen in goed overleg opgelost. Indien dit niet het geval is dan is er sprake van een klacht.

Klacht

Een klacht is een probleem of ongenoegen dat u of uw kind heeft met het kinderdagverblijf of de leiding, waarvoor geen goede oplossing is gevonden. Dit kan gaan over zeer uiteenlopende zaken. Indien hiervan sprake is, spreek dat dan direct en wij proberen samen een oplossing met u te vinden. Lukt dit niet dan kunt u schriftelijk of mondeling u klacht indienen. Zie hieronder het klachtenreglement:

Klachtenreglement bij Kinderdagverblijf Meneer Koekepeer

Inleiding

Kinderdagverblijf Meneer Koekepeer heeft in het kader van de Wet kinderopvang 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 Nadja Kleisterlee. Zij is te bereiken per email: nadja@kdvmeneerkoekepeer.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>

Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met Nadja Kleisterlee. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.



Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (met eventueel het klachtenformulier dat te vinden is op de website van het kinderdagverblijf). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht

Nadja Kleisterlee draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht en bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder. Zij houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

Nadja Kleisterlee bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de Nadja Kleisterlee de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij kinderdagverblijf Meneer Koekepeer, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

www.degeschillencommissie.nl

Meer info over geschillencommissie

De Geschillencommissie Kinderopvang behandelt klachten van consumenten tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra.

Meer informatie

De brochure '[Hoe werkt de Geschillencommissie Kinderopvang?](#)'. Hierin vind je ook informatie over de kosten van het behandelen van je klacht.

[De brochure over de verkorte procedure bij de Geschillencommissie Kinderopvang](#)

[Het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang](#)

De procedure van De Geschillencommissie.