

Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid

Locatie:



Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
1	Inleiding	3
1.1	Introductie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
2	Missie, visie en doel	4
3	Grote risico's	5
3.1	Voorbeelden van grote risico's	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4	Omgang met kleine risico's	7
5	Risico-inventarisatie	9
6	Thema's uitgelicht	10
6.1	Grensoverschrijdend gedrag	10
6.2	Vierogenprincipe	10
6.3	Achterwachtregeling	12
7	EHBO regeling	13
8	Beleidscyclus	14
8.1	Beleidscyclus	14
8.2	Plan van aanpak	14
8.2.1	Welke maatregelen worden genomen?	14
8.2.2	Hoe worden maatregelen geëvalueerd?	14
9	Communicatie en afstemming intern en extern	15
10	Ondersteuning en melding van klachten	16

1

Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van : (naam locatie..)
Dit beleidsplan is het algemene Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Kinder- en Peuteropvang Rzijn. De locatieplannen zijn een afgeleide van het algemene beleidsplan en worden door het jaar heen op onderdelen met de medewerkers besproken een aangepast.

In dit beleidsplan worden de volgende onderdelen besproken:

- Missie, visie en doel
- Grote risico's
- Omgaan met kleine risico's
- De risico-inventarisatie
- Grensoverschrijdend gedrag, 4-ogenprincipe en achterwachtregeling
- EHBO
- Beleidscyclus
- Communicatie in-en extern
- Klachtenregeling

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 is gebruik gemaakt van bestaande protocollen en gesprekken 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 Veiligheid en Gezondheid wordt 1x per jaar herzien.

Het Hoofd Kinderopvang Rzijn 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. Rzijn kiest voor de volgende werkwijze: de verschillende items van de Risicomonitor worden door de vaste pedagogisch medewerker(s) van een groep door het jaar heen ingevuld. Samen met de leidinggevende wordt actie ondernomen op de aandachtspunten die hieruit voort komen. Daarnaast is veiligheid een vast agendapunt op de werkoverleggen. 1x per jaar worden het veiligheidsbeleid en de bijbehorende protocollen opnieuw besproken en indien nodig geactualiseerd. 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

Onze missie:

Wij vangen kinderen op in een omgeving die voor hen een goede gezondheid zoveel mogelijk waarborgt. 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

Onze visie:

Elk kind wordt geboren met een eigen aanleg en temperament. Hoe dit tot bloei mag komen tijdens het opgroeien tot volwassene hangt af van de houding van de opvoeders en de sfeer van de leefomgeving van het kind. Rzijn streeft naar een betrokken samenwerking en kennisdeling met alle partners in de opvoeding.

Binnen de opvang hanteert Rzijn het uitgangspunt dat er een gezellige en uitdagende sfeer wordt gecreëerd, een sfeer waarin kinderen zich veilig voelen. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving vormt de basis van dit alles.

Ons 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.

3

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.

Voor het benoemen van grote risico's verwijzen we naar de desbetreffende protocollen. Deze zijn voor elke pedagogisch medewerker te vinden in het online kwaliteitshandboek van Rzijn. In deze protocollen staan de te nemen maatregelen benoemd ten aanzien van veiligheid en gezondheid en wat er wordt gedaan om de kans dat het risico voorkomt tot het minimum te beperken. De risico's zijn onderverdeeld in fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid en overige risico's.

Om mogelijke risico's te inventariseren maken wij gebruik van de Risicomonitor. Deze wordt jaarlijks ingevuld door de vaste pedagogisch medewerker(s) van de locatie. Samen met de leidinggevende wordt actie ondernomen op de aandachtspunten die hieruit voort komen.

3.1

Voorbeelden van grote risico's

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

- Vallen van hoogte
- Verstikking
- Vergiftiging
- Verbranding
- Verdrinking

Voor de genomen maatregelen om deze risico's zoveel mogelijk te beperken verwijzen we naar de volgende protocollen en werkwijzen:

Huisregels voor een veilige buitenschoolse opvang (bijlage 1)

Huisregels voor een veilig kinderdagverblijf en peuterspeelzalen (bijlage 2)

Calamiteiten en Veiligheid (bijlage 3)

Sociale veiligheid:

- Grensoverschrijdend gedrag
- Kindermishandeling
- Vermissing

Voor de genomen maatregelen om de sociale veiligheid zoveel mogelijk te waarborgen hebben we de volgende protocollen opgesteld:

Zorgprotocol kinderdagverblijven en peuterspeelzalen (bijlage 4)

Protocol vermoeden van seksueel misbruik mishandeling kinderen door medewerkers (bijlage 5)

Protocol vermoeden kindermishandeling (bijlage 6)

Pestprotocol BSO Ratjetoe en BSO Robbedoes (bijlage 7)

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)

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

Voor de genomen maatregelen om deze risico's zoveel mogelijk te beperken verwijzen we naar de volgende protocollen en werkwijzen:

Huisregels voor een gezonde bso (bijlage 8)

Huisregels voor een gezond kdV- psz (bijlage 9)

4

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]

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 over-bescherming 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, niet alleen om kinderen respect bij te brengen voor het materiaal maar ook 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 bijvoorbeeld dat ze niet met de afvallemmer mogen spelen, moeten

wachten op de pedagogisch medewerker voordat ze naar buiten gaan en hun handen en mond af moeten vegen voordat ze van tafel gaan.

De exacte afspraken die zijn gemaakt met kinderen zijn terug te vinden in de huisregels. 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.

2.1.1 Groepsgerichte huisregels, per locatie (bijlage 12 , locatieregels)

5

Risico-inventarisatie

Jaarlijks voeren we op elke locatie een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uit. Aan de hand van deze inventarisatie brengen we de risico's op onze locatie in kaart. De grote risico's zijn reeds beschreven in hoofdstuk 3. In bijlage 13 zijn de uitkomsten van de risico-inventarisatie terug te vinden, evenals het hieruit volgende actieplan. Vanaf 1 januari 2018 worden de risico's in kaart gebracht aan de hand van de QuickScans in de nieuwe Risicomonitor.

[Locatie Quickscan bijsluiten.](#)

6

Thema's uitgelicht

6.1

Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van een 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. De pedagogisch medewerkers hebben hierin een voorbeeldfunctie.
- 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, stagiaires, vrijwilligers en anderen die structureel aanwezig zijn op de locatie hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring) en zijn ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang.
- 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 meldcode huiselijk geweld en protocol wat te doen als kindermishandeling (meldcode is verwerkt in het protocol Vermoeden 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 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 locaties 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.

Rzijn geeft op de volgende wijze vorm aan het 4-ogen principe:

Aan het begin en einde van de dag en tijdens pauzes:

- wordt gestart en geëindigd met minimaal twee pedagogisch medewerkers of een stagiaire als tweede;
- als er weinig kinderen op een groep zijn en de pedagogisch medewerker staat alleen, dan worden groepen samengevoegd zodat er twee pedagogisch medewerkers op de groep aanwezig zijn. Mits het vanuit pedagogisch oogpunt verantwoord is.

Binnen de locatie is het belangrijk dat de groepen overzichtelijk zijn. Pedagogisch medewerkers moeten te allen tijde de groep kunnen overzien. Door het gebruik van ramen binnen het kinderdagverblijf ontstaan er transparante ruimtes. De ramen worden vrijgehouden om goed zicht te houden.

Dat betekent:

- geen kasten voor de ramen;
- niet vol hangen met tekeningen van de kinderen;
- slaapkamerramen niet afplakken;
- deuren tussen de groepen niet afplakken

Op de kleinere peuterspeelzaallocaties met maar één groep wordt de pedagogisch medewerker zoveel mogelijk ondersteund door een vaste vrijwilliger. Deze peuterspeelzalen zijn gesitueerd in basisscholen in overzichtelijke lokalen met ramen naar de gang waar leerkrachten, pedagogisch medewerkers en ouders regelmatig langslopen. Dit zodat, ook als de vrijwilliger er niet is, het vierogen-principe gewaarborgd is.

De uitzondering hierop is PSZ Dikkertje Dap, op deze locatie met maar één groep is altijd een vrijwilliger of tweede beroepskracht aanwezig.

Een uitzondering op het vierogen-principe zijn de breng- en haaltijden. Tijdens deze drukke 'verkeersuren' met voortdurende inloop van ouders is het toegestaan dat een medewerker alleen op de groep staat.

6.3

Achterwachtregeling (BSO)

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:

Naam] [Telefoonnummer]

7

EHBO regeling

Op onze locaties 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. Bij Rzijn zijn alle vaste pedagogisch medewerkers geschoold in brandbestrijding en ontruiming en Kinder-EHBO of zijn daarvoor in opleiding. Op onze locaties is/ zijn er altijd een of meerdere pedagogisch medewerker(s) met Kinder-EHBO aanwezig. De certificaten zijn behaald bij NIBHV (Nederlands Instituut voor Bedrijfshulpverlening)

Op onze locatie hebben de volgende medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor:

1. **Naam:**
Brandbestrijding en ontruiming en eerste hulp, behaald op datum:
(Zie bijlage)

Kinder- EHBO, behaald op datum:
(Zie bijlage)
2. **Naam:**
Brandbestrijding en ontruiming en eerste hulp, behaald op datum:
(Zie bijlage)

Kinder- EHBO, behaald op datum:
(Zie bijlage)
3. **Naam:**
Brandbestrijding en ontruiming en eerste hulp, behaald op datum:
(Zie bijlage)

Kinder- EHBO, behaald op datum:
(Zie bijlage)
4. **Naam:**
Brandbestrijding en ontruiming en eerste hulp, behaald op datum:
(Zie bijlage)

Kinder- EHBO, behaald op datum:
(Zie bijlage)
5. **Naam:**
Brandbestrijding en ontruiming en eerste hulp, behaald op datum:
(Zie bijlage)

Kinder- EHBO, behaald op datum:
(Zie bijlage)

8

Beleidscyclus

8.1

Beleidscyclus

Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Tijdens een team- of werkoverleg bepalen we welke medewerkers op welke onderwerpen een QuickScan 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 en een jaarplan op. De voortgang van beide plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens team- of werkoverleggen. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.

8.2

Plan van aanpak:

Zie hiervoor het Plan van aanpak Cyclus Beleid Veiligheid en Gezondheid (bijlage 11)

8.2.1

Welke maatregelen worden genomen?

Hoe sluiten we het beleidsplan steeds aan bij de actuele situatie op de opvang?

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:

- [ACTIE/ MAATREGEL]
- [ACTIE/ MAATREGEL]

Voor een totaal overzicht van te nemen maatregelen wordt verwezen naar [bijlage 14](#)

8.2.2

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 meerdere keren per jaar volgens het schema in het Plan van aanpak Cyclus Beleid Veiligheid en Gezondheid. 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:

- [BESCHRIJVING MAATREGEL EN EFFECT]

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 team- en werk 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 worden ouders via de nieuwsbrieven 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 in de folder Informatie over Privacy Klachtenregeling en Cliëntenraad sep 2017 (bijlage 10) en op onze website www.rzijn.nu

10.1

Ontevredenheid of klachten

Als ouders klachten hebben, kunnen ze die bespreken met een medewerker of met het locatiehoofd. Komen ze er niet uit, dan kunnen de ouders een schriftelijke klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie volgens de interne klachtenprocedure van de organisatie.

Als men er onderling niet uitkomt, kan een geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Bij het Klachtenloket Kinderopvang, dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation.

Ouders kunnen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen zes weken geregeerd heeft op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van de klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachten regeling heeft.

In uitzondering op bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van de ouders wordt verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie. Dit kan zijn bijvoorbeeld bij klachten over intimidatie of wanneer ouders bang zijn dat het voorleggen van hun klacht vervelende gevolgen kan hebben. De geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

Oudercommissies kunnen een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of de kinderopvangorganisatie in redelijkheid heeft gehandeld.

De geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. In de meeste gevallen zal de commissie sneller een uitspraak doen. Indien nodig zal de Commissie een versnelde procedure volgen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en oudercommissie als de aangesloten kinderopvangorganisatie. De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website. Meer informatie kunt u vinden op:
www.klachtenloket-kinderopvang.nl