

Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid Peutergroep de Voorsprong

Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
1	Inleiding	3
1.1	Introductie	3
2	Missie, visie en doel	4
3	Grote risico's	5
3.1	Voorbeelden van grote risico's	5
4	Omgang met kleine risico's	7
5	Risico-inventarisatie	8
6	Thema's uitgelicht	9
6.1	Grensoverschrijdend gedrag	9
6.2	Achterwachtingregeling	10
6.3	Coronavirus	11
7	EHBO regeling	11
8	Beleidscyclus	12
8.1	Beleidscyclus	12
8.2	Plan van aanpak	
8.2.1	Welke maatregelen worden genomen?	
8.2.2	Hoe worden maatregelen geëvalueerd?	12
9	Communicatie en afstemming intern en extern	13
10	Ondersteuning en melding van klachten	14

1

Inleiding

1.1

Introductie

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Peutergroep de Voorsprong. 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. Om tot dit beleidsplan te komen is uitgangspunt genomen in het beleidsplan van BSO de Supersprong, waar er wordt gewerkt met dezelfde medewerkers als in de toekomst op de peutergroep. 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.

Tanja Dahl 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. Tevens zullen de kinderen voor zover mogelijk betrokken worden bij het opstellen van de gezondheidsregels op de Peutergroep en zal de oudercommissie worden geraadpleegd. Het is een document dat steeds aangepast kan worden indien daar aanleiding toe is, maar in ieder geval ieder jaar doorgenomen zal worden.

Deze laatste versie is opgesteld op 20 januari 2022.

2

Missie, visie en doel

Peutergroep de Voorsprong 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.

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.

Overigens hechten wij ook nog steeds groot belang aan de eerder verplichte en gebruikte RI&E's die gedetailleerder worden uitgevoerd dat het nieuwe, huidige model.

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. 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.

3.1 Voorbeelden van grote risico's

Fysieke veiligheid

- Vallen van hoogte
- Verstikking
- Vergiftiging

Sociale veiligheid

- Grensoverschrijdend gedrag
- Kindermishandeling
- Vermissing

Gezondheid

Meest voorkomende infecties zijn:

- Gastro enteritis (buikgriep door het niet goed genoeg schoonmaken van wc's, deurknoppen, lichtsakelaars en handen wassen = kruisbesmetting)
- Voedselinfectie of voedselvergiftiging
- Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)

Fysieke veiligheid

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

- Vallen van hoogte. Genomen maatregelen zijn: jonge kinderen alleen op het kleuterplein laten spelen. Zachte materialen als ondergrond. De speeltoestellen op het plein zijn aangepast aan de leeftijd van de kinderen die er spelen.
- Verstikking. Genomen maatregelen zijn: opletten als kinderen niet met losse sjaals, touwen etc. spelen. Ruimte regelmatig doornemen en controleren op kleine onderdelen die in de mond gestopt kunnen worden en die kunnen leiden tot verstikking. In principe moeten er geen kleine onderdelen aanwezig zijn op de groep, maar deze kunnen achtergelaten/vergeten zijn door de kleuters die ook gebruik maken van hetzelfde lokaal.
- Vergiftiging. Genomen maatregelen zijn: gevaarlijke stoffen opbergen in hoge kasten dan wel afgesloten ruimte.

Maatregelen die genomen zijn naar aanleiding van het vorige plan (vóór de opening van de peutergroep): dichtmaken van het speeltoestel met glijbaan, zodat de kinderen niet van die hoogte kunnen vallen en verf opbergen op een andere plek (stond onderin de vakkenkast). Omdat de ruimte ook gebruikt wordt door de kleuters, steeds blijven opletten dat er geen spullen op de verkeerde plek terug worden gezet die voor de peuters een gevaar kunnen vormen.

- Bij brand: indien mogelijk, sluit de ramen. De dichtstbijzijnde uitgang dient gebruikt te worden, waarschijnlijk zal dit de deur zijn die normaal gebruikt wordt bij het spelen. Indien de brand zich daar bevindt, dan door het kleuterlokaal lopen en één van de andere deuren gebruiken. Schoenen, jassen en tassen worden binnen achtergelaten en de kinderen geven elkaar allemaal een hand. De pedagogisch medewerker telt of alle kinderen erbij zijn en controleert het toilet. De kinderen worden meegenomen naar het grasveld bij het hek, vanuit school gezien aan de andere kant van de zandbak. Indien de school wordt verlaten via het grote plein, dan op het grote plein een geschikte plek zoeken om te verzamelen. Wachten op instructies van de brandweer.

Sociale veiligheid

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

- Grensoverschrijdend gedrag. Genomen maatregelen zijn: letten op taalgebruik en afwijkend gedrag bij de kinderen. Hierover steeds in gesprek blijven met elkaar, de kinderen en de ouders en proberen te achterhalen of er een reden is dat het kind afwijkend gedrag toont ten opzichte van de andere kinderen.
- Kindermishandeling. Genomen maatregelen zijn: we hebben de verplichte meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling. Echter, in de praktijk is het vooral belangrijk om erop te letten of de kinderen zichtbare tekenen hebben van mishandeling of afwijkend gedrag ten opzichte van andere kinderen of ten opzichte van hun eigen (veranderde) gedrag. Iedere dag wordt in de loop van de dag of aan het einde van de dag besproken of er afwijkende gebeurtenissen zijn geweest die dag.
- Vermissing. Genomen maatregelen zijn: er is een protocol vermissing. Dit protocol is opgesteld in 2014 en geüpdatet in februari 2020. In het protocol is zowel een preventief als een actief beleid opgenomen (preventief = hoe te voorkomen; actief = wat te doen bij een vermissing).

Gezondheid

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

Gastro enteritis (bijvoorbeeld diarree door onhygiënisch werken bij heersende buikgriep)

Voedselinfectie of voedselvergiftiging

Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)

Corona: ten aanzien van corona worden aparte protocollen gehanteerd.

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 (na hoesten, niezen, toiletbezoek en voor het eten) en juiste manier. Kinderen er steeds op wijzen dat het belangrijk is om de handen te wassen met zeep.
- Persoonlijke hygiëne zoals kleding, nagels en sieraden, handschoenen (bijvoorbeeld bij het verzorgen van verwondingen).

Via voedsel en water:

- Voedsel/water hygiëne en voedsel-/waterveiligheid (eten niet langer dan 30 min uit de koelkast, goed letten op houdbaarheid / noteren openingsdatum).

Via oppervlakken (speelgoed):

- goede schoonmaak (dagelijkse schoonmaak en knuffels / verkleedkleden / kleden minimaal iedere 3 maanden).

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 overbescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen grote risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

- Het heeft een positieve invloed op de motorische vaardigheden
- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen
- Het vergroot sociale vaardigheden

Daarom aanvaarden wij op onze opvang de risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen en leren ze hier op een juiste manier mee om te gaan. Om risicovolle speelsituaties veilig te houden moeten kinderen zich daarom tijdens spelsituaties 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 worden gemaakt zijn het wassen van de handen vóór het eten, na toiletbezoek of het houden van een arm voor de mond tijdens niezen of hoesten.

5

Risico-inventarisatie

In de periode 2012 tot 2018 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. In bijlage 3 zijn de uitkomsten van de risico-inventarisatie terug te vinden, evenals het hieruit volgende actieplan. Vanaf nu zullen we de risico's op een andere wijze in kaart brengen, namelijk aan de hand van de QuickScans in de nieuwe Risicomonitor.

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. In het beleid moet daarom worden beschreven hoe het risico op grensoverschrijdend gedrag door zowel aanwezige volwassenen als kinderen zo veel als mogelijk wordt beperkt. Het gaat om het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers, overige aanwezige volwassenen en kinderen. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel seksuele, fysieke als psychische grensoverschrijdingen. Het ziet bijvoorbeeld ook toe op pestgedrag van kinderen onderling.

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Op onze locatie heeft dit thema dan ook onze bijzondere aandacht. We hebben de volgende maatregelen genomen om grensoverschrijdend gedrag met elkaar te voorkomen en wat te doen als we merken dat het toch gebeurt:

- Tijdens teamoverleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- De Meldcode Huishoudelijk 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.
- Indien volwassenen / ouders ongepast gedrag/taalgebruik uiten in de buurt van de kinderen worden zij erop gewezen hun gesprek elders voort te zetten uit het zicht van de kinderen.

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring).
- We werken met een vier-ogenbeleid. Tevens is er de hele dag door contact met leerkrachten in het gebouw. Bij genoeg kinderen, zullen er 2 pedagogisch medewerkers aanwezig zijn.
- 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

Achterwachting

Een achterwacht is nodig indien er één pedagogisch medewerker aanwezig is:

- In deze situatie moet een volwassene op afroep beschikbaar zijn en binnen 15 minuten op de locatie kunnen zijn. Deze persoon is tijdens opvangtijden altijd telefonisch bereikbaar.

De leerkrachten op school zijn eerste aanspreekpunt als achterwacht, in de tussentijd kan de achterwacht die niet op school is opgeroepen worden.

In principe zijn er altijd leerkrachten aanwezig op school, die zijn eerste achterwacht als het nodig is. De overige pedagogisch medewerkers fungeren daarnaast als achterwacht. Meestal is dat Tanja Dahl vanwege de locatie (woonachtig op 2 min afstand van de peutergroep). De telefoonnummers van alle medewerkers staan in de mobiele telefoon van de BSO/peutergroep.

6.3

Coronavirus

Op het moment van herziening van het beleidsplan veiligheid & gezondheid heerst het Coronavirus. Wij volgen hierin het advies en de geldende protocollen van de GGD en zoals bij ieder ander griepvirus besteden wij extra aandacht aan niezen in de elleboog, gebruik maken van papieren zakdoekjes en handen wassen. Er is extra aandacht voor het extra schoonmaken van speelgoed en hotspots, zoals deurkrukken, wc's, handgrepen etc.

7

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.

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 helemaal 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:

Tanja Dahl

Patricia van der Linden – van den Dikkenberg

De certificaten zijn behaald op 12 april 2021 en 1 juni 2021 bij het volgende instituut: Livis.

Eén van deze medewerkers is altijd aanwezig tijdens de openingstijden. Een stagiaire of evt. 2^e medewerker hoeft dan niet per se een EHBO diploma te hebben.

8

Beleidscyclus

8.1

Beleidscyclus

Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid

Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

1. Een eerste fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risico-inventarisatie te kunnen uitvoeren. Voor de nieuwe Risicomonitor betekent dit dat eerst de thema's moeten worden vastgesteld die hierin opgenomen worden (met de daarbij behorende onderwerpen). 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.

Onze beleidscyclus starten we met de eerder uitgevoerde risico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg 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 afspraken over hoe we dit verwerken in dit beleidsplan en er uitvoering aan geven. De voortgang wordt regelmatig geëvalueerd tijdens teamoverleggen en met de oudercommissie. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.

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 ieder half jaar 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 eerstvolgende evaluatie zal uiterlijk 20 juli 2022 plaatsvinden.

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 maandelijkse nieuwsbrief en/of 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

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. Verwezen wordt naar het klachtenbeleid op onze website: www.peutergroep-de-voorsprong.nl

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 kunt u vinden op <https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/klachtenprocedure>.

Hieronder vindt u een aanvulling indien u er mondeling niet uitkomt:

Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie

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

Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang

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.