



Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid



Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2	Missie, visie en doel	2
3	Grote risico's	3
3.1	Fysieke veiligheid	3
3.2	Sociale veiligheid	3
3.3	Gezondheid	4
4	Omgang met kleine risico's	5
5	Risico-inventarisatie	6
6	Thema's uitgelicht	6
6.1	Grensoverschrijdend gedrag	6
6.2	Vierogenprincipe	7
6.3	Achterwachtregeling	7
7	EHBO regeling	8
8	Beleidscyclus	8
9	Communicatie en afstemming intern en extern	9
10	Ondersteuning en melding van klachten	9
11	Bijlage 1 Afspraken en huisregels met kinderen	11

1. Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Kinderopvang De 5. 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.

Yvette van Aken en Susan Nuruwe zijn eindverantwoordelijken 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 het teamoverleg met regelmaat een thema, of een onderdeel van een thema, over veiligheid of gezondheid op de agenda staan. Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen, kunnen we monitoren of genomen maatregelen wel of niet effectief zijn en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt.

2. Missie, visie en doel

Wij bieden kinderopvang in een veilige en gezonde omgeving. 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

Kinderopvang De 5 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.

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 Fysieke veiligheid

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

- **Vallen van hoogte.** Genomen maatregelen zijn: We begeleiden de kinderen bij activiteiten en zoeken hierin de balans tussen het ervaren & ontdekken en de veiligheid. Met kinderen bespreken we de regels.
- **Verstikking.** Genomen maatregelen zijn: Personeel volgt jaarlijks BHV en Kinder-EHBO cursus. Algemene regels zijn dat kinderen in bed worden gelegd zonder touwtjes en knopen aan kleding. Ook begeleiden we de kinderen tijdens het eten. Spelletjes met kleine onderdelen worden alleen onder begeleiding van een medewerker gedaan in een aparte ruimte waar geen baby's aanwezig zijn.
- **Vergiftiging.** Genomen maatregelen zijn: schoonmaakmiddelen staan hoog of achter gesloten deur. Buiten bereik van kinderen. Tevens gebruiken wij bij onze activiteiten alleen materialen die niet schadelijk zijn voor de gezondheid. In de buitenruimte kiezen wij altijd voor niet giftige beplanting. Mocht er onverhoopt een kind toch iets innemen wat schadelijk kan zijn, bellen we 112 om advies te vragen hoe te handelen.
- **Verbranding.** Genomen maatregelen zijn: Op de kinderopvang zijn geen lucifers, aanstekers aanwezig. Ook branden wij nooit kaarsen en is er geen kooktoestel op de groepsruimte aanwezig. Koffie en thee voor de medewerkers wordt achter op het aanrecht gezet en wordt niet gedronken met een kind op schoot. Voeding voor kinderen wordt vooraf op temperatuur gecontroleerd.
- **Verdrinking.** Genomen maatregelen zijn: Bij spelen met water houden wij altijd toezicht. De toiletruimte is afgesloten met een hekje en toiletbezoek wordt altijd gedaan onder toezicht van een medewerker.

3.2 Sociale veiligheid

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

- **Kindermishandeling.** Genomen maatregelen zijn: Wij volgen voor het vermoeden van kindermishandeling het protocol. Dit protocol wordt regelmatig besproken tijdens teamoverleg zodat de routing en de contactpersonen bij medewerkers bekend zijn.
- **Grensoverschrijdend gedrag.** Genomen maatregelen zijn: alle medewerkers hebben een VOG-verklaring en staan geregistreerd in het Personenregister, wij werken volgens het vierogenprincipe en gedurende de dag komen de omgangsnormen vanzelfsprekend voorbij. Binnen de organisatie is er een vertrouwenspersoon aanwezig die benaderd kan worden als daar behoefte aan is.

- **Vermissing.** Genomen maatregelen zijn: Bij vermissing treedt het protocol in werking. Op de locatie zijn er preventieve maatregelen genomen, zoals hoge deurklinken, deuren van de groepsruimtes die middels een draaiknop op slot gedraaid kunnen worden en buitendeuren die op slot zitten buiten de breng- en haaltijden om. Het hek van de tuin is voorzien van een kind veilige klink zodat kinderen niet naar buiten kunnen maar bij calamiteiten er wel snel ontruimd kan worden. Bij uitstapjes dragen alle kinderen een veiligheidshesje met naam en telefoonnummer van onze kinderopvang. Indien kinderen tijdens uitstapjes uit de bolderwagen of kinderwagen gaan, zal er altijd een tweede volwassene aanwezig zijn.

3.3 Gezondheid

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

Infectieziekten

Kinderen gaan in Nederland vaak al op zeer jonge leeftijd naar de kinderopvang. Kinderen jonger dan 14 maanden kunnen nog niet volledig ingeënt zijn en zijn dus extra vatbaar voor bijvoorbeeld infectieziekten. Het besmettingsgevaar is dus in de kinderopvang groot.

Dit gezondheidsrisico voorkomen we op de volgende manier:

- Bij Kinderopvang de 5 worden alleen kinderen geplaatst die zijn gevaccineerd volgens het Rijksvaccinatieprogramma.
- Vanuit de Arbowet is Kinderopvang de 5 verplicht te inventariseren of alle medewerkers gevaccineerd zijn volgens het Rijksvaccinatieprogramma. Blijkt dat zij niet (volledig) zijn gevaccineerd, wordt door de werkgever het halen van deze vaccinaties alsnog aangeboden.

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- en 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

Bij calamiteiten binnen het gebouw waarbij schade kan optreden voor mens en materieel treedt het Bedrijfsnoodplan in werking. Uitgangspunt hierbij is dat de schade voor zowel de mens, het milieu en de bedrijfsvoering beperkt dan wel voorkomen kan worden. Het bedrijfsnoodplan wordt regelmatig besproken tijdens BHV-overleg, na een (oefen-)calamiteit en in teamoverleg.

4. Omgang met kleine risico's

Al jong begrijpen kinderen dat bepaalde dingen wel of niet mogen, maar pas vanaf de leeftijd van gemiddeld twee jaar kun je kinderen echt leren omgaan met diverse kleine risico's, omdat ze dan de context van afspraken in relatie tot het risico leren begrijpen.

Vanaf een jaar of twee kun je dus afspraken maken met de kinderen om kleine risico's te voorkomen. Denk ten aanzien van veiligheid bijvoorbeeld aan afspraken die gelden tijdens spelsituaties of activiteiten en hoe om te gaan met bijvoorbeeld speelgoed en gereedschap. Om kinderen mee te laten helpen om risico's te beperken kunnen ook ten aanzien van gezondheid afspraken worden gemaakt. Denk aan het wassen van de handen na toiletbezoek of het houden van een arm/binnenkant elleboog voor de mond tijdens niezen of hoesten. Ook kunnen kinderen leren hoe ze met afvallemmers om dienen te gaan.

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/risicovolspele]

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 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 zijn gemaakt zijn het wassen van de handen na toiletbezoek of het houden van een binnenkant elleboog/arm voor de mond tijdens niezen of hoesten. Ook leren de jonge kinderen dat ze niet met de afvalcontainer mogen spelen, maar wel zelf hun afval weg mogen gooien.

De exacte afspraken die zijn gemaakt met kinderen zijn terug te vinden in de huisregels te vinden in bijlage 1. 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.

5. Risico-inventarisatie

Sinds april 2025 zijn we d.m.v. de risico-monitor gestart met een nieuwe risico-inventarisatie voor de huidige locatie. Op dit moment doorlopen we deze cyclus en de afronding hiervan staat gepland medio 2026. Elk teamoverleg wordt een onderdeel van deze inventarisatie behandeld en besproken met het team. Gemaakte afspraken worden vervolgens verwerkt en geïmplementeerd.

6. Thema's uitgelicht

6.1 Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Op onze 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 team overleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- De Meldcode Huishoudelijke geweld en kindermishandeling wordt nageleefd.
- In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan waarbij respect is voor normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is, en wat gepast en ongepast gedrag is.
- Daarnaast leren we kinderen dat het belangrijk is dat ze het direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te maken op momenten dat dit nodig is.

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring).
- We werken met een 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.
- 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.
- Binnen de organisatie is er een vertrouwenspersoon aanwezig die benaderd kan worden als daar behoefte aan is.

6.2 Vierogenprincipe

- Op de dagopvang (0-4 jaar) is het wettelijk verplicht het vierogenprincipe toe te passen. Dit vormt een belangrijk onderdeel van het beperken van het risico op grensoverschrijdend gedrag. Vanuit de wet wordt geëist dat de opvang zodanig wordt georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, pedagogisch medewerker in opleiding, stagiair, vrijwilliger of andere volwassene de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Doel van dit principe is dat het risico op misbruik van kinderen wordt beperkt, en wel door te voorkomen dat volwassenen zich binnen een kinderdagverblijf of een peuterspeelzaal gedurende langere tijd ongehoord of ongezien kunnen terugtrekken met een kind.
- De 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.
- Er zijn in principe altijd 2 volwassenen op de groep aanwezig. Indien het kind aantal het toelaat dat er nog maar 1 pedagogisch medewerker aanwezig hoeft te zijn, wordt er d.m.v. camera's gezorgd voor extra ogen of oren, die continue bekeken kunnen worden door derden. Slaapruimtes zijn voorzien van ramen of camera's. De locatie is zoveel mogelijk transparant gemaakt d.m.v. ramen tussen ruimtes, glas in deuren etc. Zodoende is er altijd zicht op kinderen en collega's. Ook de aanwezigheid en inzet van vrijwilligers/stagiaires wordt gebruikt om het vierogenprincipe te waarborgen.

6.3 Achterwachtregeling

Wanneer één van de volgende situaties zich voordoet, is achterwacht noodzakelijk:

- Er is één pedagogisch medewerker op de locatie. Er wordt voldaan aan de BKR. Een medewerker is op afroep beschikbaar en binnen 15 minuten op de locatie aanwezig.
- Er is één pedagogisch medewerker op de locatie. Er wordt niet aan de BKR voldaan (drie-uursregeling). Een tweede volwassene is op de locatie aanwezig.

De achterwacht betreft een volwassene die ingezet kan worden ingeval van calamiteiten. Deze persoon kan bijvoorbeeld de alarmlijn 112 bellen.

Binnen kinderopvang De 5 is vóór 09.00 uur en na 17.30 uur de directie of een andere medewerker telefonisch bereikbaar en indien nodig binnen 15 minuten ter plekke. Afgesproken is dat het teamlid met de tussendienst (8.00-18.00 uur) op de betreffende dag als eerste achterwacht fungeert. Tijdens kantooruren zijn er altijd meerdere mensen in het pand aanwezig.

De volgende personen zijn daarnaast ook bereikbaar als achterwacht:

Zorgtoeleiding Autimaat	0314 675151
Frans de Bruin	06 43879143
Susan Nuruwe	06 26214151
Yvette van Aken	06 19955272

6.4 Uitstapjes:

Afspraken die gemaakt zijn met het team n.a.v. uitstapjes:

- We hebben altijd hesjes aan en de noodtas met EHBO-doos, lijst met kindgegevens en waterfles mee.
- Kinderen mogen alleen uit de bolderwagen of wandelwagen als we met minimaal 2 medewerkers op pad bent.
- In het geval van een ongeval (kind of medewerker) bellen we afhankelijk van de ernst bij een nabijgelegen huis aan voor hulp, bellen 112 en/of we bellen je collega's op de groep (om te informeren).
- We dragen een keycord met kaartje met daarop naam en telefoonnummer, zodat als je als medewerker onwel wordt, het duidelijk is voor anderen wie de betreffende persoon is en wie ze moeten bellen
- We zetten bij het verlaten van de kinderopvang onze live locatie aan op onze werktelefoon en delen deze in de team-app.
- We delen met collega's die op de groep blijven waar we heengaan.
- We lopen, als we alleen op stap gaan, niet via achteraf weggetjes en sluiproutes, maar blijven, ook vanwege het beleid van het Vierogenprincipe, in het zicht in de bebouwde kom.

7. EHBO regeling

Op onze locatie doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Toch is dit helaas niet geheel te voorkomen. Daarnaast kunnen zich andere calamiteiten voordoen, waardoor EHBO noodzakelijk is. Op onze locatie hebben alle medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO:

Certificaat behaald op 17-12-2024

De certificaten zijn behaald bij het volgende instituut: Achterkamp

Op 17-12-2024 hebben alle medewerker ook hun BHV certificaat behaald via Achterkamp

8. Beleidscyclus

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide 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 een actieplan en een jaarplan op. De voortgang van beide plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens teamoverleggen. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.

Welke maatregelen worden genomen?

De risico-inventarisaties geven inzicht in de huidige stand van zaken (10-7-2025) ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie worden er een aantal actiepunten op de agenda gezet en gerealiseerd met als doel de kwaliteit van de opvang te verbeteren. De belangrijkste actiepunten waren:

- Afspraken uitstapjes. De gemaakte afspraken zijn inmiddels verwerkt in dit beleidsplan (6.4)

- Overige actiepunten volgen zodra onderwerpen de komende maanden besproken zijn met het team.

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 jaarlijks of indien nodig vaker, 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:

- Door het bespreken van het onderwerp Op pad! Hebben we samen goede afspraken kunnen maken over hoe we de veiligheid kunnen garanderen m.b.t. uitstapjes met kinderen. We weten nu wat we moeten doen in de voorbereiding maar ook hoe te handelen als er zich een calamiteit voordoet.

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 overleggen kan het bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een agendapunt zijn. Zo wordt het mogelijk zaken bespreekbaar te maken en direct bij te stellen. Medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar. Tevens wordt de behoefte van medewerkers gepeild tijdens het teamoverleg.

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 website, via de nieuwsbrief en via de oudercommissie op de hoogte gehouden van lopende activiteiten. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo mogelijk ter plekke beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze tevens in de nieuwsbrief opgenomen.

10. Ondersteuning en melding van klachten

Is een ouder ontevreden of heeft hij/zij een bezwaar of een klacht over Kinderopvang De 5 of een van haar medewerkers? Wij vinden het belangrijk dat dit kenbaar gemaakt wordt.

Welke mogelijkheden zijn er? De klacht kan op de volgende manieren worden voorgelegd:

- Bij medewerker op wie de klacht betrekking heeft of diens leidinggevende
- Bij de klachtenfunctionaris via klachtenfunctionaris@autimaat.nl

- Bij de vertrouwenspersoon via vertrouwenspersoon@autimaat.nl
- Bij de klachtencommissie via de knop op onze website of via de klachtenfunctionaris

(N.B. Kinderopvang De 5 is onderdeel van Autimaat)

Bespreken met de medewerker

Vaak is er een goede oplossing te vinden voor de klacht door te praten met de medewerker en/of diens leidinggevende. Komen zij er samen niet uit, dan kan de ouder zich wenden tot de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

Bij de klachtenfunctionaris kan de ouder zijn/haar verhaal doen, de klacht doorspreken en informatie verkrijgen over het indienen van de klacht. De klachtenfunctionaris kan een bemiddelende rol vervullen en zal samen met de ouder proberen een oplossing te vinden.

Vertrouwenspersoon

Is er behoefte om te praten in vertrouwen? Wellicht kan dan een gesprek met onze vertrouwenspersoon uitkomst bieden. Deze kan de ouder adviseren, begeleiden en ondersteunen bij vragen, twijfels over omgangsvormen en gedrag en vervelende situaties. Alles wat er gezegd wordt, wordt beschouwd als vertrouwelijke informatie. Dat wil zeggen dat de vertrouwenspersoon dit niet met anderen bespreekt, tenzij er toestemming voor wordt gegeven. Vervolgens is de intentie om dan samen tot een oplossing te komen.

Klachtencommissie

Als de ouder na bemiddeling of direct een oordeel wilt over de klacht, dan kunnen ze zich tot onze klachtencommissie wenden. Onze klachtencommissie heeft een onafhankelijke voorzitter. Deze commissie behandelt bij voorkeur klachten waarvoor eerst een bemiddelingstraject is doorlopen, maar de commissie kan ook rechtstreeks aangesproken worden, via de knop op de klachtenpagina op onze website of via de klachtenfunctionaris.

Klachtenloket en geschillencommissie

Neemt de uitspraak van de klachtencommissie de klacht niet weg? Dan kan deze voorgelegd worden aan het onafhankelijke Klachtenloket Kinderopvang. Dit klachtenloket is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst men geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kan de ouder ervoor kiezen om de klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Deze onafhankelijke instantie kan een bindende uitspraak doen.

Bijlage 1

Afspraken en regels

- Alle medewerkers zijn gediplomeerd, beschikken over een VOG en staan geregistreerd in het Personenregister
- De medewerkers zijn allemaal geschoold in de Geef me de 5 methodiek
- De medewerkers werken volgens het pedagogische beleids- en werkplan
- De kinderopvang voldoet aan alle eisen m.b.t. brandveiligheid en laat jaarlijkse controles uitvoeren
- Ouders brengen en halen hun kinderen op specifieke tijden
- Parkeren door ouders kan alleen op de daarvoor bestemde parkeerplaatsen tijdens de breng-en haalmomenten van maandag t/m vrijdag
- Opvang voor maximaal 16 kinderen per dag in de leeftijd van 0-4 jaar
- Activiteiten vinden op eigen terrein plaats, binnen openingstijden van de kinderopvang. Bij eventuele uitstapjes volgen wij de afgesproken regels
- Regelmatig voeren we controle uit op speeltoestellen om te checken of het voldoet aan de veiligheidsvoorschriften
- Kapotte onderdelen worden vervangen of verwijderd
- Er is altijd toezicht tijdens het buitenspelen
- Medewerkers weten hoe te handelen bij een vermist kind (beschreven in protocol)
- De kinderopvang wordt dagelijks schoongemaakt
- Medewerkers volgen het hygiëne protocol tijdens de werkzaamheden
- De binnen- en buitenruimte worden dagelijks en na gebruik netjes achtergelaten