

# Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M

## Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Pagina
1 <u>Inleiding</u>	3
2 <u>Missie, visie en doel</u>	4
<u>Grote risico's</u>	5
4 <u>Omgang met kleine risico's</u>	7
5 <u>Risico-inventarisatie</u>	9
6 <u>Thema's uitgelicht</u>	10
6.2 <u>Vierogenprincipe voor de dagopvang</u>	13
6.3 <u>Achterwachtregeling</u>	14
7 <u>EHBO regeling</u>	15
8 <u>Beleidscyclus</u>	17
8.1 <u>Beleidscyclus</u>	17
8.2 <u>Plan van aanpak</u>	17
8.2.1 <u>Welke maatregelen worden genomen?</u>	18
8.2.2 <u>Hoe worden maatregelen geëvalueerd?</u>	19
9 <u>Communicatie en afstemming intern en extern</u>	21
10 <u>Ondersteuning en melding van klachten</u>	20
<u>Contactinformatie de Geschillen commissie:</u>	20-23

### Bijlagen :

Bijlagen 1 : Actieplan Veiligheid 24-61

Bijlage 2 : Actieplan Gezondheid 62- 102

# 1

## Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van kinderopvang M&M. Het beleidsplan is richtinggevend voor de dagelijkse opvang in de praktijk. Het is geschreven voor alle betrokken partijen rondom kinderopvang M&M, 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.

A. Pavion is eindverantwoordelijke voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Om dit beleid goed van pas in de praktijk te laten komen tot zijn recht, dienen alle medewerkers zich hierin te betrekken om het beleid uit te dragen.

Tijdens elk teamoverleg zal er een thema, of een onderdeel van een thema, over veiligheid of gezondheid op de agenda staan. Dit doen wij om constant in gesprek te blijven over het beleid. Omdat wij zo scherp blijven op onze werkwijzen, kunnen monitoren of genomen maatregelen wel of niet effectief zijn. Ook 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

#### Missie:

Kinderopvang M&M, gevestigd aan de Rijswijkseweg 530 te Den Haag biedt professionele en kwalitatieve opvang. Wij verzorgen de opvang aan kinderen in de leeftijd van 0 tot 12 jaar tijdens werkdagen in een veilige en gezonde omgeving. Dit doen wij door :

- de kinderen te beschermen tegen grote risico's
- de kinderen te leren omgaan met kleine risico's
- Kind beschermen tegen hun vingers tussen de deur.
- de kinderen uit te dagen en nieuwsgieriger te maken in hun ontwikkeling

#### Visie :

Kinderopvang M&M 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. Spelenderwijs en in interactie met andere kinderen en leidsters vergroten zij hun motorische, sociaal emotionele, spraak-en taal, spel, cognitieve en creatieve mogelijkheden. Elk kind op zijn eigen wijze en in zijn eigen tempo. Onze visie vertaalt zich in een kernopdracht met een aantal duidelijke kerntaken.

We denken daarbij aan: ontwikkelen van sociale vaardigheden , ontwikkelen van zelfstandigheid, tonen van respect voor elkaar, ontdekken van eigen mogelijkheden en omgaan met regels en grenzen

Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving vormt de basis van dit alles.

#### Doel

In verband met de nieuwe wetgeving die per 1 januari 2018 in gaat, dienen wij een beleid op te stellen ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Alle medewerkers moeten zich hiervoor verantwoordelijk voelen. Omdat je bewust en alert moet zijn van de mogelijke risico's binnen je omgeving, door een goed beleid op te stellen op grote risico's en continu erover met elkaar te praten. Waar nodig dit ook met de externe betrokkenen. Dit alles met als doel, is 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. Een veilige gezonde omgeving creëren waar kinderen zich veilig thuis voelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

# 3

### Grote risico's

In dit hoofdstuk hebben we de belangrijkste grote risico's benoemd, die op onze locatie 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 belangrijkste risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken. Voor de overige risico's waarvoor we maatregelen nemen verwijzen we naar bijlage 1 waarin de complete risico-inventarisatie is opgenomen die op/in februari en maart 2017 is uitgevoerd.

#### 3.1 Fysieke veiligheid<sup>2</sup>

**Bij de fysieke veiligheid hebben we de volgende risico's genomen als grote risico's:**

- **Vallen van hoogte.** Genomen maatregelen :
  - Kinderen mogen niet klimmen op of in tafels en kasten. Medewerkers zien erop toe dat dit niet gebeurt en corrigeren kinderen op tijd. Houd altijd toezicht
  - Tijdens de aanwezigheid van de kinderen wordt het raam van de slaapkamer in een kiepvorm gezet
  - De leidsters zien erop toe dat de kinderen niet op stoelen en tafels klimmen en maken afspraken met de kinderen daarover.
  - De kinderen mogen niet op de leidsters stoel zitten.
  - Er is voldoende toezicht in de groep en tijdens buitenspelen aanwezig.
  - Kinderen liggen niet zonder toezicht op een aankleedtafel bij de commode.
  - Aankleedtafel staat tegen een wand aan zodat kinderen er niet aan de achterkant vanaf kunnen vallen.
  - Bij gebruik van de aankleedtafel, helpt de leidster bij het klimmen op de trap en blijft naast het kind staan als het kind op de aankleedkussen ligt.
  - Speeltoestellen zijn volgens kwaliteitseisen en passen bij leeftijdsgroep.
  - Er is voldoende begeleiding aanwezig als kinderen gebruik maken van de speeltoestellen.
  - Kinderen worden aangesproken op onveilig speelgedrag.
  - Er is een goede valondergrond.
  - Leidsters hebben BHV en EHBO certificaat.
  - Bij gebruik van de glijbaan staat er altijd 1 leidster bij als hulp.

## Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M

- **Verbranding** Genomen maatregelen:
  - kind niet zonder toezicht in de buurt van elektrische apparatuur laten komen
  - Geen warme dranken in de groep gebruiken
  - Onze verwarmingsradiatoren zijn afgeschermd.
  - Op de kindertoiletjes is alleen koud water om de handjes te wassen
  - Thee- of koffiekopjes worden buiten bereik van kinderen neergezet.
  - waterkoker staat ver weg op het aanrecht zodat de kinderen er niet bij kunnen komen.
  - kinderen mogen niet zonder toezicht bij het aanrecht.
  - lage kranen zijn koud .
  - hoge kranen mogen niet door de kinderen gebruikt worden. Leidsters maken
    - met de kinderen hier afspraken over.
  - Ter voorkoming van uitdroging bij extreem warm weer (boven 25 graden) wordt er extra drinken aangeboden.
  
- **Verstikking** Genomen maatregelen:
  - Er zijn geen kleine materialen op de groep aanwezig die zonder toezicht van een leidsters worden gebruikt. We hebben het hier over bijv. kraaltjes, onderdelen van spelletjes, materiaal dat door kinderen in de mond genomen wordt en dat tot verstikking kan leiden.
  - Kinderen krijgen geen voedingsmiddelen waar zij nog niet aan toe zijn. Een baby of jonge dreumes krijgt bijvoorbeeld geen stukjes appel. Er moet altijd toezicht gehouden worden.
  - Koordjes aan kleding van kinderen worden verwijderd.
  - Het speelgoed past bij de leeftijd van de kinderen en voldoet aan de veiligheidseisen (keurmerk)
  - De ruimte wordt dagelijks schoongemaakt en gecontroleerd op kleine voorwerpen.
  - Speelgoed wordt gecontroleerd op losse onderdelen bij het schoonmaken.
  - versleten speelgoed wordt op tijd vervangen.
  - Het fruit wordt in stukjes aangeboden. (De druiven en tomaten worden in de lengte gehalveerd.)
  - Er zijn duidelijke eetmomenten onder begeleiding van een leidster waarbij kinderen zitten.
  - De kinderen moeten goed kauwen, eerst de mond leeg eten voordat ze het volgende stukje fruit pakt.
  - Het afbijten van een stukje van de fopspeen: fopspenen moeten thuisblijven.
  - Dit wordt besproken tijdens het intakegesprek. Soms is een fopspeen nodig als troost. Er is toezicht en deze wordt zo snel mogelijk weggelegd.

## Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M

- De kinderen mogen geen kleding met koortjes of los hangende bretels aan hebben als ze komen spelen
  - Sieraden thuislaten of in tas opbergen.
- **Verdrinking.** Genomen maatregelen: Er is geen zwembad aanwezig in de tuin, maar soms regenplas. Voordat de kinderen buiten gaan spelen, de speeltuin eerst goed controleren

### Sociale veiligheid.

**Bij de sociale veiligheid hebben we de volgende risico's genomen als grote risico's:**

- Grensoverschrijdend gedrag. Genomen maatregelen zijn:
  - Kinderdagverblijf M&M heeft gedragsregels opgesteld voor medewerkers en kinderen.
  - Centraal stellen van thema's over grensoverschrijdend gedrag

### -Kindermishandeling.

Alle leidster en medewerkers zijn bekend met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en handelen ernaar. Dit protocol staat in een map op de groep.

Binnen de organisatie is er een aandachtfunctionaris kindermishandeling aanwezig met een duidelijk omschreven functieomschrijving waar zij uitvoering aangeven

Het doel van deze functie is enerzijds gericht op het ondersteunen van de leidsters in hun streven een halt toe te roepen aan huiselijk geweld en kindermishandeling, anderzijds op het ontwikkelen van expertise van medewerkers om signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling te onderkennen en indien nodig de juiste activiteiten te ontplooiën in het belang van kind en ouder(s)

Genomen maatregelen zijn:

- Iedere medewerker dient in het bezit te zijn van een VOG.
  - Instellen van Vierogen principe
  - Heldere open communicatie binnen het team: iedereen kan iedereen overal over aanspreken
- **Vermissing.** Genomen maatregelen zijn:
    - De deur naar buiten is dicht en voorzien van een kind veilige deurknop.
    - Staat de deur open omdat dit nodig is voor bijvoorbeeld voor het luchten, dan is er altijd een leidster die toezicht houdt op de kinderen en wordterop toegezien dat kinderen niet alleen naar buiten gaan.
    - Kinderen worden alleen met toestemming van ouders door medewerkers aan onbekende personen meegegeven

### Verantwoordelijkheden aandachtfunctionaris kindermishandeling

- Bewaken van de kwaliteit van zorg aan peuters, waarbij het vermoede bestaat dat mishandeling/huiselijk geweld in het spel is.

## **Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M**

- Mee ontwikkelen van beleid t.a.v. voorkomen of signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- deskundigheidsbevordering m.b.t. voorkomen of signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling
- Inspelen/anticiperen op nieuwe ontwikkelingen.

### **Uitgangspunten**

- De aandachtfunctionaris kan altijd geraadpleegd worden in alle situaties van vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- De aandachtfunctionaris brengt het vermoeden in bij het netwerk/zorg voor jeugd, en doet evt. een melding bij Veilig Thuis.

### **Activiteiten**

#### **De aandachtfunctionaris:**

- Brengt het huiselijk geweld en kindermishandeling onder de aandacht van de leidsters.
- Draagt zorg voor bekendheid over de procedure die gehanteerd wordt ten aanzien van signalen van mishandeling en huiselijk geweld.
- Heeft een consultatieve taak naar leidsters
- Doet verslag van relevante informatie.
- Volgt relevante ontwikkelingen (landelijk en regionaal).-
- De aandachtfunctionaris doet voorstellen ter voorkoming en signalering van (nieuwe) vormen van huiselijk geweld en kindermishandeling

### **Vermissing.**

#### **De genomen maatregelen om het te voorkomen zijn:**

- Bij het brengen en halen staat er een leidster bij de deur.
- De speellocatie is omheind met schutting dat voldoet aan de kwaliteitseisen Kinderopvang.
- Regel: kinderen spelen binnen de in de tuin.
- Deuren zijn niet door kinderen te openen.
- Kinderen verlaten onder toezicht van een ouder de speelplek.
- leidsters moeten weten welke personen de kinderen mogen ophalen.
- Tijdens het ophalen, staat er een leidster bij.
- Bij het verlaten van het speelterrein of park controleren leidsters altijd of er geen kinderen zijn achter blijft.

#### **Indien er een vermissing is:**

- 1 leidster gaat direct zoeken, andere licht directrice in, belt ouders, mobiliseert, indien mogelijk, meer personen die kunnen gaan zoeken. Vanuit de opvang gaat de verdere actie uitgezet worden zoals het inschakelen van politie.
- Opmerking: indien er meer dan 5 kinderen in de groep zitten (afhankelijk van leidster-kind-ratio) , is er 1 beroepskracht aanwezig met een stagiaire

# Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M

## Gezondheid

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

- Overdracht van Ziektekiemen ( infecties). Genomen maatregelen zijn:
  - Kinderen drinken niet uit elkaars beker en gebruiken alleen hun eigen vork/lepel/bord.  
Medewerkers en kinderen wassen hun handen na risicovolle handelingen (verschonen van kinderen, toiletbezoek, niezen, hoesten enz.).
  - Zieke kinderen krijgen eigen speelgoed.  
Kinderen met besmettelijke ziekten moeten worden opgehaald van het kinderdagverblijf.
  - Er is een voedselbeleid om besmetting met ziektekiemen te voorkomen

- Binnenmilieu.

Genomen maatregelen zijn:

- Er wordt minimaal 3x geventileerd om de lucht binnen fris en gezond te houden.
  - De ramen blijven in een kiep vorm open
  - Onderhoudsklussen zoals bijvoorbeeld schilderen worden niet in het bijzijn van kinderen gedaan.  
Er mag nergens worden gerookt binnen Kinderopvang M&M en op de speelplaats.
  - Dieren hebben geen toegang tot de kinderopvang
- Buitenmilieu. Genomen maatregelen zijn:
    - Hitteprotocol met beschermende maatregelen bij zonneschijn, regelmatige controle op begroeiing en beplanting in het bijzonder op giftigheid.
    - Zandbak bedekken met een zeil tegen uitwerpselen van dieren
  - Risico's medisch handelen.
    - Alle medewerkers zijn EHBO aan kinderen en BHV gecertificeerd. Duidelijke afspraken over gebruik medicatie en toediening. Uitgangspunt: Medewerkers mogen geen medicijnen aan kinderen toedienen. In geval van medische nood (te denken valt aan vergiftiging) wordt onmiddellijk 112 gebeld.



# 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 hand voor de mond tijdens niezen of hoesten. Ook kunnen kinderen leren hoe ze met afvalmiddelen om dienen te gaan of leren hoe ze zelf hun luier weg kunnen gooien.

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/risicovolspelelen](https://veiligheid.nl/risicovolspelelen)]**

## Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M

De missie van kinderopvang M&M is de kinderen een veilige en gezonde speel en leeromgeving (opvang) aan te bieden.

Het voorkomen van ongelukken of ziekte is bij ons van eminent belang. Wij denken hierbij aan ongelukken en ziekte als gevolg van een bijvoorbeeld niet schoon of ondeugdelijk speelgoed of kinderen het zelfde servies laten gebruiken tijdens eten.. Wij zijn ook bewust van het feit dat overbescherming het kind op lange termijn geen goed doet. Met deze wetenschap is onze bescherming van de kinderen meer 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 hand voor de mond tijdens niezen of hoesten. Ook leren de jonge kinderen dat ze niet met de afvallemmer mogen spelen, maar wel zelf hun luier weg mogen gooien.

De exacte afspraken die zijn gemaakt met kinderen zijn terug te vinden in de risico-inventarisatie 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**

Om in kaart te brengen hoe op de opvang met risico's wordt omgegaan, moet geïnventariseerd worden of de werkinstructies, protocollen en andere afspraken er ook daadwerkelijk toe leiden dat risico's tot het minimum worden beperkt. Vanaf 1 januari 2018 kun je deze inventarisatie zelf doen met behulp van de QuickScan in de nieuwe Risicomonitor. Je doet dit aan de hand van vier thema's.

In de periode februari tot maart 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 1 zijn de uitkomsten van de risico-inventarisatie terug te vinden, evenals het hieruit volgende actieplan. De uitkomsten van deze risico-inventarisatie en de actieplannen zijn te vinden in de map bij de opvang.

# 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. Bij kinderopvang M&M heeft dit thema altijd onze aandacht. Om grensoverschrijdend gedrag met elkaar te voorkomen, hebben wij de volgende maatregelen genomen en wat te doen als we merken dat het toch gebeurt:

- Er zijn gedragsregels opgesteld voor kinderen en medewerkers
- 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.
- Alle medewerkers en stagiaires hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring) en zijn via DUO volgens de landelijke richtlijnen geregistreerd in het personenregister en gekoppeld met kinderopvang M&M.
- 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.
- Medewerkers kennen de meldcode en passen hem toe bij een vermoeden van kindermishandeling.

#### ***Gedragsregels***

Medewerkers, stagiairs en ouders krijgen de gedragsregels bij aanvang van de overeenkomst uitgereikt. Zij worden geacht de gedragsregels na te leven.

## **Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M**

Kinderen worden spelenderwijs op de hoogte gebracht van de inhoud van de gedragsregels. De gedragsregels zullen steeds opnieuw onder de aandacht worden gebracht bijvoorbeeld door regelmatig een thema's centraal te stellen (pesten, seksualiteit, grenzen stellen etc.) of via nieuwsbrieven.

### ***Stappen bij grensoverschrijdend gedrag***

#### **1. Vermoeden**

Inschatten van de situatie. Probeer vanaf het eerste moment van constateren vast te leggen wat voor grensoverschrijdend gedrag wordt geconstateerd. Wat is er gebeurd, wanneer is het gebeurd, wie waren erbij, wat is de ernst van het grensoverschrijdend gedrag etc. Houd het op feiten, trek niet direct conclusies.

#### **2. Bespreekbaar maken**

Spreek indien mogelijk meteen na constatering het kind, de ouder of de medewerker die het grensoverschrijdend gedrag vertoont aan op dit gedrag. Probeer door middel van gesprekken ervoor te zorgen dat het gedrag van de ander verbetert.

#### **3. Overleg**

Hulp of advies vragen. Bij onvoldoende resultaat of als het een ernstigere vorm van grensoverschrijdend gedrag betreft schakel dan zo spoedig mogelijk de interne contactpersoon of de externe vertrouwenspersoon in (zie a en b).

a. Kinderopvang M&M heeft Apa Pavion zich aangesteld als interne contactpersoon. Zij is telefonisch bereikbaar via telefoonnummer 0643437198 of via e-mailadres [info@kdvmenm.nl](mailto:info@kdvmenm.nl). Alle vragen of klachten over grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen

onderling of tussen ouders en kinderen kunnen voorgelegd worden aan de interne contactpersoon.

b. De interne contactpersoon probeert de vragen en klachten zelf af te handelen. Zij schakelt indien nodig of wenselijk de externe vertrouwenspersoon in. Indien gewenst overleg met andere beroepskrachten, Veilig Thuis of het SHG. Bij ernstige vormen van grensoverschrijdend gedrag worden bij minderjarigen de ouders of verzorgers op de hoogte gebracht. Als er sprake is van strafbare feiten zal de politie ingeschakeld worden.

#### **4. Plan van aanpak**

Wegen van de situatie. Aan de hand van de vastgelegde feiten, het gesprek met betrokkene(n) en het advies van interne contactpersoon of vertrouwenspersoon kan bepaald worden of andere partijen ingeschakeld moeten worden zoals Veilig Thuis, een hulpverleningsinstantie, de politie of de klachtencommissie. Kinderdagverblijf M&M is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen Voor meer informatie over

## **Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M**

deze klachtencommissie zie de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **5. Handelen**

Doorverwijzen of melden. Afhankelijk van de situatie wordt doorverwezen naar hulpverleningsinstantie, politie of de klachtencommissie.

### **6. Evalueren**

Terugkoppelen vormen van grensoverschrijdend gedrag. Alle gemelde gevallen van grensoverschrijdend gedrag worden besproken in het team zodat de medewerkers ervan kunnen leveren. Ouders en verzorgers zullen geïnformeerd worden over alle vormen van grensoverschrijdend gedrag die tot maatregelen hebben geleid.

## **6.2**

### **Vierogenprincipe voor de dagopvang**

Op de dagopvang is het per 1 juli 2013 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.

Dit kan door bijvoorbeeld bouwkundige aanpassingen (bijv. raam plaatsen tussen de groep), audiovisuele middelen of inzet extra personeel.

Wij hebben besloten dit te doen met audiovisuele middelen. In alle groepen en de slaapkamer zijn camera's geïnstalleerd.

Alle leidsters zijn daarvan op de hoogte en zijn goed geïnformeerd.

De leidinggevende neemt altijd de mobiele telefoon waarin de camera's geïnstalleerd zijn mee naar huis om mee te kunnen kijken. Tussen 07.30 en 9.30 uur is er altijd een ouder of een oudercommissie lid aanwezig. Bij kinderopvang M&M blijven de ouders niet alleen bij het brengen van hun kinderen vaak even, maar ook bij het halen van hun kinderen. Kinderopvang M&M voldoet door deze aanpassing aan de nieuwe regelgeving voor kinderdagverblijven.

## **Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M**

Los van dat er altijd 3 leidsters in de groep aanwezig zijn, roosteren wij ook wat betreft de meer ogen en meer oren in de groep, de stagiaire in zodat er altijd een extra iemand is die meekijkt. Per 1 januari 2020 heeft M&M zich uitgebreid met een gemengde BSO groep. Twee leidsters openen, de andere leidster komt een half uur later, afhankelijk van de leidster – kind-ratio en 2 leidsters sluiten samen. Afhankelijk van de leidster kind ratio, kan de groepen samen gevoegd worden( opendeur beleid)

Als er 2 leidsters in het pand aanwezig zijn wordt 1 stand-by gezet. Er kan ook beroep worden gedaan op volwassenen die binnen 5 a 15 minuten ter plaatse kunnen zijn, de beroepskrachten beschikken over hun mobiele telefoon nummer.

Leidsters gaan altijd met z'n tweeën (of meer) op stap met de kinderen. Er zijn altijd audiovisuele middelen, zoals een camera in speelruimte en slaapkamer. De camera beelden zijn te zien door de leidinggevende en pedagogische medewerkers van de kinderopvang. Zo kan de leidinggevende ten alle tijden meekijken op de groep. Vooral tussen 05.00 tot 7.30 en van 16.30 tot 18.30. Indien er weinig kinderen op de groep zijn kan het zijn dat er door de dag heen 1 leidster aanwezig is in een groep. Als er 1 leidster in de groep aanwezig is met weinig kinderen, gaat de leidster niet met de kinderen naar de wc in de gang. Ze maakt gebruik van de potjes in de groep voor de kinderen die moeten plassen. Bij de gemengde BSO groep is er een extra wc aanwezig. Zo blijft de leidster in beeld en voldoet aan het vier ogen principe.

### **6.3**

#### **Achterwachtregeling**

Volgens de Wet Kinderopvang is het toegestaan per dag gedurende maximaal 3 uur af te wijken van de beroepskracht-kind-ratio. Dit houdt in dat er op de volgende tijden minder pedagogisch medewerkster aanwezig mogen zijn dan normaal gesproken noodzakelijk is. De werktijden van de leidsters zijn van maandag tot en met vrijdag van 05.00 u -15.00, 08.00 – 18.00(indien nodig) en 08.30 uur - 18.30 uur. Als er ziekjes zijn, dan probeert een andere collega of een invalkracht in te vallen.

Er wordt afgeweken van de BKR-regeling tussen: de pauze tijden ( 12.30 uur en 15.00 uur) en de sluitingstijden, de andere momenten wordt er wel gewerkt volgens de BKR-regeling. Voor informatie over bv extra dagdelen afnemen en overige informatie over Kinderdagverblijf M&M, verwijzen wij u door naar ons huishoudelijk reglement welke u heeft ontvangen bij het contract en kunt terugvinden bij de leidsters in de opvang.

De pauzes worden gehouden 12.30 - 14.30 uur. Het kan wel eens voor komen dat een leidster met uitzondering om 12.00 uur pauze neemt. Dit wordt zo geregeld dat de 2e leidster wat eerder gaat, zodat die ook eerder terug is. In de pauze tijden maken wij gebruik van max. 2 uur.

## **Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M**

Omdat er in de ochtend 2 leidsters openen en sluiten, wordt er alleen als het nodig is een tussendienst ingepland. We kijken elke dag naar de groepsdrukke. De kinderen komen allemaal meestal binnen als de tussendienst begint. Voor in de namiddag geldt weer het zelfde. Op het moment als de tussendienst weggaat, loopt de groep ook leeg. Ook hier wijk je max 30 min uit.

Er wordt afgeweken van de BKR-regeling tussen:

Pauze tijden: Maandag tot vrijdag tussen 12.30 en 14.30 uur

### **Voor de NSO geldt het volgende:**

Gedurende reguliere schoolweken mag er op de NSO maximaal een half uur per dag worden afgeweken van de BKR. In de vakantie perioden hanteren wij de 3-uursregeling als bij de hele dag opvang. Bij kinderdagverblijf M&M maken wij dagelijks in de gemengde BSO gebruik van de uren tussen 12:30-14.30 uur. Wij zullen niet afwijken van de leidster kind-ratio tussen 05:00 u en 08.30 u en 15.00 u en 18.30 uur. Tussen deze tijden zijn er minimaal 3 leidsters aanwezig.

### **Achterwacht**

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.

In verband met de kinderbezetting, werken minimaal 4 gediplomeerde pedagogische medewerkers bij kinderdagverblijf M&M.

De leidinggevende is 2 a 3 dagen per week aanwezig. Bij de vroege dienst opent 2 medewerkers samen en sluiten ook samen. Tussen 08.30 uur en 17.30 uur zijn er altijd meer leidsters aanwezig.

Als er een leidster dringend moet komen als afwijking beroepskracht - kind-ratio, dan stelt de leidinggevende zich als achterwacht. Dit vanwege het feit dat de leidinggevende het dichtstbij Kinderdagverblijf M&M woont. Voor haar is het maximaal 4 minuten lopen van haar huis naar het kinderdagverblijf. Is de leidinggevende zelf aan het werk, dan is mevrouw R. Fadlaoui de achterwacht. Zij is binnen 15 minuten verwijderd van het kinderdagverblijf. Bij de leidinggevende en R.Fadlaoui aan het werk, dan is mevrouw Somia Asserti de achterwacht. Ze is binnen 15 minuten bij de opvang, als er een beroep op haar gedaan wordt.

Met deze werkwijze wordt voorkomen dat bij calamiteiten te weinig leidster in het pand aanwezig is.



## Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M

De volgende personen zijn bereikbaar als achterwacht:

A. Pavion	Telefoonnummer 0634347198
R. Fadlaoui	Telefoonnummer 0642623119
G. Girdharie	Telefoon nummer 0638596316

# 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 Bedrijfs hulpverlening.

De medewerkers van M&M werken volgens diverse protocollen en werkinstructies op het gebied van veiligheid en gezondheid. De medewerkers zijn in het bezit van BHV en kinderen EHBO certificaat.

In deze protocollen en werkinstructies wordt beschreven hoe o.a. de bereiding en omgang met voeding geregeld wordt, maar ook hoe te handelen bij ziekte van uw kind. Dit veiligheids- en gezondheidsbeleid is volgens de richtlijnen van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid gemaakt.

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

De certificaten zijn behaald bij het volgende instituut:  
Rodekruis

Daarnaast hebben we ook altijd een BHV-er op de locatie gedurende de openingstijden van de opvang.

## **Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M**

De volgende medewerkers hebben reeds een geldig en geregistreerd certificaat voor **BHV** in bezit:

Apa Pavion

Rachida Fadlaoui Hoofd BHV

## 8

### Beleidscyclus

#### 8.1 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, indien nodig bijgesteld.

#### 8.2 Plan van aanpak

De risico-inventarisaties geven inzicht in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie worden er, indien nodig, actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van de opvang te verbeteren.

##### 8.2.1 Welke maatregelen worden genomen?

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:

- Binnenmilieu. Genomen maatregelen zijn:
  - Er wordt dagelijks minimaal 3 keer geventileerd om de lucht binnen fris en gezond te houden.
  - Er zijn tochtstrippen bij de voordeur geplaatst ivm gezonde lucht
  - De ventilatie circuleert hele dag aan.
  - De ramenroosters blijven eenmaal 24 uur open en wordt regelmatig onderhouden
- Ziektekiemen. Genomen maatregelen zijn:
  - Kinderen drinken niet uit elkaars beker en gebruiken alleen hun eigen vork/lepel/bord.

Medewerkers en kinderen wassen hun handen na risicovolle handelingen (verschonen van kinderen, toiletbezoek, niezen, hoesten enz.).  
Zieke kinderen krijgen eigen speelgoed.]

Voor een totaal overzicht van te nemen maatregelen wordt verwezen naar bijlage [2]

## **Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M**

### **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 de genomen maatregelen en/of ondernemen acties tijdens ons teamoverleg/vergadering. De frequentie waarop we dit evalueren is afhankelijk van de te nemen actie of maatregel.

Als we hierbij afhankelijk zijn van externen kan het voorkomen dat we door bijvoorbeeld levertijd van benodigde materialen aanpassingen niet direct kunnen doorvoeren. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast. Indien nodig zal de oudercommissie/ouders hiervan op de hoogte worden gesteld en om hun op- of aanmerkingen worden gevraagd.

# 9

### Communicatie en afstemming intern en extern

We vinden het belangrijk dat medewerkers en ook de stagiaires 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 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 kwartaalse 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.

Tevens zal een afdruk van het beleidsplan aanwezig zijn in de groepen.

# 10

## Ondersteuning en melding van klachten

### Klachtenregelingen Kinderopvang M&M

#### Klachtreglement

Kinderopvang M&M en de oudercommissie zijn per 1 januari 2016 aangesloten bij de klachtencommissie voor klachten behandeling. Dit omdat per 1 januari 2016 een aantal regels in de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen zijn veranderd. Er is een landelijke geschillencommissie gekomen. Een van de doelen van de wetwijziging is een eenduidig en laagdrempelig klachtrecht voor alle ouders en oudercommissies. Het gaat met name om enkele wijzigingen in de regels voor de behandeling van klachten en geschillen, waaronder met name de verplichte aansluiting bij de Geschillencommissie Kinderopvang per 1 januari 2016.

In dit klachtenreglement vindt u de manier hoe u interne en eventueel externe klachten kunt indienen. De oudercommissies hebben adviesrecht op de vaststelling en de wijziging van het klachtenreglement volgens de Wet kinderopvang.

#### Model intern Klachtreglement

##### Inleiding

M&M 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 de klachtenfunctionaris A. Pavion. Zij is te bereiken per email: [info@kdvmenm.nl](mailto:info@kdvmenm.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 Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

# Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M

## Definities

Organisatie:	Kinderopvang M&M
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij kinderopvang M&M
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

### 1.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 de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden. Mondelinge klachten



## **Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M**

worden binnen twee weken behandeld door de betrokken medewerker en/of Klachtenfunctionaris. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt een schriftelijke rapportage van de klacht en de afhandeling ervan.

### **1. Indienen klacht**

- Een klacht dient schriftelijk te worden. 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.

### **2. Behandeling klacht**

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris 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.
- De klachtenfunctionaris 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 klachtenfunctionaris 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.

## Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M

### 3. Externe klachtafhandeling

Leidt de interne klacht niet tot een bevredigend oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden, na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de houder indiende, schriftelijk bij de Geschillencommissie Kinderopvang ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)) ingediend worden.

- 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 M&M, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
- Wanneer de ouder een geschil aanhangig maakt bij de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Nadien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de geschillencommissie, moet de ouder schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
- De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie is beschikbaar via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) en wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.

Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde geschillen is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### Contactinformatie de Geschillen commissie:

**Telefoon:** 0900-1877 (€0,20 per gesprek)

maandag t/m vrijdag 9.00 - 17.00 uur

**E-mail:** [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl)

**Postadres:** Postbus 96802, 2509 JE Den Haag

**Bezoekadres:** Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

**Werkwijze:** kunt u volgen op de site van de geschillencommissie

([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))

## **Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid kinderopvang M&M**

Bron: Model intern klachtreglement: