



Protocol Veiligheid en gezondheid 2020



Protocol Veiligheid en gezondheid 2020

Inhoudsopgave

Hoofdstuk	Pagina
1 Inleiding	3
2 Missie en visie	4
3 Grote risico's	5
3.1 Voorbeelden op het domein van fysieke veiligheid	5
3.2 Voorbeelden op het domein van sociale veiligheid	5
3.3 Voorbeelden op het domein van gezondheid	6
4 Omgang met kleine risico's	7
5 Risico-inventarisatie	8
6 Thema's uitgelicht	9
6.1 Grensoverschrijdend gedrag	9
6.2 Vierogenprincipe	9
6.3 Achterwachting	10
7 EHBO- en BHV- regeling	11
8 Beleidscyclus	12
8.1 Beleidscyclus	12
8.2 Plan van aanpak	12
8.2.1 Hoe worden maatregelen geëvalueerd?	13
9 Communicatie en afstemming	14
10 Ondersteuning en melding van klachten	15
10.1.1 Informele feedback	15
10.1.2 Interne klachtenprocedure ouders/verzorgers	15
10.1.3 Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang	16
10.1.4 Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang	16
10.1.5 Vertrouwenspersoon	16

Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van kindercentrum De Krentebloesem, gevestigd te Kamillestraat 30 te Rotterdam. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe wij omgaan met risico's op genoemde deelgebieden, met als doel een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving te bieden. Uitgangspunt is dat kinderen en volwassenen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren/kunnen omgaan met kleine risico's, met als doel dat iedereen moeten na een bezoek aan De Krentebloesem veilig huiswaarts kan keren.

Dit beleidsplan is als zodanig nieuw en geldt vanaf 1 januari 2018. Wij hebben de eerste jaren dit plan doorgesproken en gehandhaafd. Nu zijn wij definitief tot een besluit gekomen voeren wij de dagelijkse gang door om deze mee te nemen. 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. Verder konden wij bij het opstellen putten uit onze actuele Risico-inventarisaties en Evaluaties (RI&E's) en onze vingerende protocollen en werkinstructies. Tevens hebben wij met andere kinderopvangorganisaties op managementniveau overleg gehad. Overeenkomsten en verschillen in onze visie en doelen hebben wij uitgewisseld.

De wettelijke verplichtingen ten aanzien veiligheids- en gezondheidsbeleid in de kinderopvang bereiden wij uit. In het kort zullen wij in de stukken naar dit plan verwijzen onder de naam: VG-beleidsplan. 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 een thema, of een onderdeel van een thema, over VG-beleid staan. Dit om continue in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen 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.

1. Missie en Visie

Kindercentrum De Krentbloesem biedt kinderopvang op basis van antroposofische pedagogiek aan kinderen vanaf 12 weken tot de leeftijd waarop zij ons verlaten om naar de basisschool te gaan. We stellen ons ten doel voorwaarden te scheppen waarbinnen het kind zichzelf kan ontwikkelen en datgene van nature in aanleg aanwezig is, zich kan ontplooiën. In ons pedagogisch beleidsplan kunt u verder lezen over de visie en aanpak die wij als opvoeder hanteren. Ten aanzien van VG-beleid is het van belang dat wij de individuele ontwikkeling van kinderen onderscheiden. Een éénjarige heeft andere zorg nodig dan een driejarige. Op basis van het antroposofisch mensbeeld geven wij hier rekenschap van.

VG is een drijvende kracht achter De Krentbloesem waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. Kindercentrum De Krentbloesem stelt duidelijke grenzen, waarbinnen de kinderen veilig en gezond kunnen opgroeien. Enerzijds beschermen wij de kinderen tegen grote en ernstige risico's, anderzijds leren wij de kinderen omgaan met kleinere risico's. Ook alle volwassenen die op onze locatie komen, zoals ouders, bezoekers en werknemers, bieden wij een veilige plek. Niettegenstaande de zelfredzaamheid van volwassenen nemen wij ook hier duidelijke regels in acht. Denk hierbij aan regels omtrent arbeidsomstandigheden of brandveiligheid. Ten aanzien van VG zijn wij ons bewust van mogelijke risico's. Daarom voeren wij ons beleid, zoals het hier voor u ligt. Naast beheersing en bewaking van ingeschatte risico's gaan wij met elkaar in gesprek over de geleverde kwaliteit op het gebied van VG. Dit doen we met het team op vergaderingen en ook met externe partijen in regionale overleggen. Tevens laten wij ons regelmatig scholen en trainen. Dit alles met als doel een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen en waar volwassenen veilig kunnen werken.

2. Grote risico's

In dit hoofdstuk benoemen wij een aantal grote risico's ten aanzien van VG die onze aandacht hebben. Naast signalering, benoemen wij ons plan van aanpak om de kans dat het risico voorkomt tot het minimum te beperken. De risico's zijn onderverdeeld in drie domeinen: gezondheid, fysieke veiligheid en sociale veiligheid. Per domein noemen we maximaal vijf belangrijke risico's met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot een minimum te beperken. Met ingang van 2020 zullen wij het gebruik van QuickScan's implementeren, zoals beschreven in hoofdstuk acht. De uitkomsten hiervan zullen hun plek in dit hoofdstuk gaan vinden.

3.1 Voorbeelden van grote risico's in het domein Fysieke Veiligheid

- Vallen van hoogte. Genomen maatregelen zijn: geen speeltoestellen hoger dan 1 meter. Valdemping bij huisje. Gedragsregels omtrent klimmen op tafels, bank en huisje (dat mag niet).
- Verstikking. Genomen maatregelen zijn: kinderen mogen bij (buiten-) spelen geen kleding met koorden dragen waarachter ze kunnen blijven hangen. Groente en fruit (bv. Wortels, cherrytomaten en druiven) snijden de medewerkers voor de kinderen voldoende klein. Bedden voldoen aan veiligheidsvoorschriften qua verstikkingsgevaar (matrasjes niet hoger dan 10cm)
- Vergiftiging. Genomen maatregelen zijn: verwijdering giftige planten, giftige stoffen, zoals schoonmaakmiddelen of sigaretten, buiten bereik van kinderen in afgesloten kast en/of kantoor
- Verbranding. Genomen maatregelen zijn: geen hittebron zonder toezicht, thee aanlengen met koud water, bescherming in de zon (zonnebrand, petjes)
- Verdrinking. Genomen maatregelen zijn: Geen waterbassin in tuin, toezicht bij spelen in plassen, toezicht bij uitstapjes naar het park

3.2 Voorbeelden op het domein Sociale Veiligheid

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

- Grensoverschrijdend gedrag. Genomen maatregelen zijn: instelling vertrouwenspersoon tesamen met aandachtfunctionaris binnen De Krentebloesem en interne en externe klachtenregeling.
- Kindermishandeling. Genomen maatregelen zijn: specifieke teamtraining/-scholing, uitvoering vierogenbeleid, gebruik meldcode.
- Vermissing. Genomen maatregelen zijn: afsluiting fysieke ruimte, afspraken en duidelijk toezicht bij halen/brengen. Instelling protocol vermissing.

3.3 Voorbeelden op het gebied Gezondheid

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

- Risico's ten gevolge van overdracht ziektekiemen (infectieziekten).

- Risico's ten gevolge van binnenmilieu. Genomen maatregelen zijn: beleid ten aanzien van ventileren, dagelijkse controlelijsten ten aanzien van schoonmaaktaken, luchtkwaliteit, temperatuur, CO2-niveau, luchtvochtigheid

- Risico's ten gevolge van buitenmilieu. Genomen maatregelen zijn: Hitteprotocol met beschermende maatregelen bij zonneshijn, regelmatige controle op begroeiing en beplanting in het bijzonder op giftigheid.

- Risico's ten gevolge van (niet) medisch handelen. Alle medewerkers jaarlijks EHBO aan kinderen certificeren. Duidelijke afspraken over gebruik medicatie en toediening.
Uitgangspunt: Medewerkers dienen alleen medicatie toe wanneer hier een toestemmingsverklaring is ingevuld door de ouder. In geval van medische nood (te denken valt aan vergiftiging of bij kinderen met een bepaald handelingsplan opgesteld door de ouder en De Krentebloesem) wordt onmiddellijk 112 gebeld, zeker ook voor ruggenspraak.
Verwijzing naar protocol medicatie en medisch handelen.

3. Omgang met kleine risico's

Volgens onze missie beiden wij de kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van een bijvoorbeeld niet schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen. Hiervoor hebben we voor de medewerkers duidelijke werkinstructies opgesteld. We willen de kinderen echter niet over beschermen, want daarmee doen we hen uiteindelijk geen goed. Derhalve beschermen we de kinderen tegen onaanvaardbare risico's, maar aanvaarden wij klein 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 fysieke gezondheid
- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen
- Het vergroot sociale vaardigheden

Om risicovolle speelsituaties wel voldoende veilig te houden, moeten kinderen zich in het bijzonder tijdens spelsituaties of activiteiten houden aan diverse afspraken en huisregels. Daarnaast zijn er algemene afspraken over hoe om te gaan met spullen als speelgoed en gereedschap, dit om te voorkomen dat door oneigenlijk gebruik letsel kan ontstaan. 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. Deze afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken en herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel, voorafgaand aan een wc-ronde of in periodes dat veel kinderen en medewerkers verkouden zijn.

4. Risico-inventarisatie en actieplan

In de periode voor dit protocol 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 en een actieplan opgesteld. De grote risico's zijn reeds beschreven in hoofdstuk drie. Om in 2020 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. Op basis van risico-inventarisaties en evaluaties wordt op uitvoeringsniveau een actieplan waarin beschreven staat met wat door welke actie door welke medewerker vóór welke datum wordt aanpast en teneinde een risico op te heffen of tenminste aanvaardbaar te maken. Bij ieder teamoverleg vindt controle van deze acties en uitvoering ervan plaats.

Een actieplan zal er als volgt uitzien:

Wat	Hoe	Wie	Wanneer	Controle
Prikkende brandnetels	Verwijderen	Groepsmedewerker bij naam	1-7 april 2019	10 april 2019
Hoofdluizen bij peuter	Controle groepskrachten Ouder informeren en prikbord	Groepsmedewerk bij naam	4 t/m 8 sept 2019	10 sept. 2019
Stoelpoot los	Vastschroeven	Klusjesman	10 t/m 14 november 2019	18 nov. 2019

5. Thema's uitgelicht

5.1 Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van de getroffen. Op onze locatie heeft dit thema al langer onze bijzondere aandacht. Hieronder beschrijven we op welke manier we het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, -krachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers en overige aanwezigen, zowel volwassenen als kinderen zo veel mogelijk beperken en wat we 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.
- 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 geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring).
 - We werken met een vierogenbeleid.
 - De medewerkers kennen het vierogenbeleid
 - Het vierogenbeleid wordt goed nageleefd.
 - We spreken elkaar aan als we merken dat het vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd
 - Er is een protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed, de zogeheten meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
 - Medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
 - Er is ten minste één gecertificeerde aandacht functionaris huiselijk geweld en kindermishandeling in dienst.

5.2 Vierogenprincipe

Op de dagopvang is het wettelijk verplicht het vierogenprincipe toe te passen. Dit houdt in dat er te allen tijde een tweede volwassene de handelingen van een andere volwassene jegens de kinderen visueel kan waarnemen. Het vormt een belangrijk onderdeel van het beperken van het risico op grensoverschrijdend gedrag. 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 gedurende langere tijd ongehoord of ongezien kunnen terugtrekken met een kind. De dagopvang bij De Krentebloesem 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. Binnen ons kindercentrum vinden wij het erg belangrijk om de veiligheid van onze kinderen te waarborgen, dat is grotendeels onze verantwoordelijkheid. Daartoe werken we aan een open en transparante cultuur waar alle volwassenen alert zijn op eventuele signalen. Ook ouders en anderen kunnen signalen opvangen en met ons delen. Als onderdeel van onze inwerkprocedure brengen wij alle nieuwe medewerkers op de hoogte van het vier ogen principe. Teambreed bespreken wij ons beleid in deze in het algemeen werkoverleg. Hierdoor hopen wij een open werksfeer en transparantie te

ontwikkelen zodat collega's zich verantwoordelijk voelen, weten wat zij moeten en kunnen doen bij vermoedens en signalen.

De benedenruimte van De Krentebloesem heeft vrij veel ramen en is aangrenzend aan de tuinen van de burens. Hierdoor is er veel transparantie. De bovenruimte heeft ook een beperkte inblik mogelijkheid van de burens. Daarnaast is het zo dat wij ten alle tijden bij elkaar naar binnen kunnen komen want wij hebben de deur openstaan van de groepsruimte.

Slaapruimtes

De slaapruimte van de boven groep is geïntegreerd in de groepsruimte. Doormiddel van een raam is er inblik in de slaapkamer en andersom. De slaapkamer van de beneden groep is in de hal, waar tevens de trap naar boven is en is dus vrij toegankelijk waardoor meekijken bij een collega makkelijk kan.

Toiletbezoek

Het toiletbezoek bij beide groepen gebeurt waar nodig met een pedagogisch medewerker die meegaat, wanneer dit wenselijk is voor het kind.

De toiletten zijn op de gang en deze is wederom vrij toegankelijk voor alle collega's van beide groepen.

Toezicht bij buitenspelen

Onze buitenspeelruimte is centraal gelegen tussen de tuinen van beide burens en ligt door middel van een opendoorkijkhek aan de openbare weg. Tevens is het zo dat de ruimte aan de tuin ligt en er vanuit beide groepsruimtes de tuin in gekeken wordt. De buitenruimte wordt intensief gebruikt door de verschillende groepen, dus er wordt veel in en uitgelopen door de verschillende collega's en kinderen.

Uitstapjes

Wij doen geen uitstapjes met de kinderen met minder dan 2 PM'ers. Tenzij er een PM'er een wandeling maakt, dit kan zijn met stagiaire.

5.3 Achterwachtregeling

Uitgangspunt bij De Krentebloesem is dat er tijdens reguliere openingstijden ten minste twee volwassenen in het gebouw aanwezig zijn. Het is beleid dat het rooster zodanig opgesteld wordt, dat er ook tijdens de pauzes van de medewerkers ten minste twee volwassenen op het kindercentrum blijvend aanwezig zijn. Hiervoor roosteren wij meer personeel in, dan wettelijk minimaal vereist. De wet schrijft immers voor dat een kindercentrum dat per dag tenminste tien uur achter elkaar opvang biedt, mag afwijken van de beroepskracht-kind-ratio gedurende maximaal drie uur, zoals ondubbelzinnig in ons pedagogisch beleidsplan omschreven staat.

6. EHBO- en BHV-regeling

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingsuren minimaal één volwassene aanwezig is met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO (EHaK) én dat er te allen tijde ten minste één volwassene met voldoende training in Bedrijfshulpverlening (BHV) aanwezig is.

Volgens afspraak dragen we geheel zelfstandig zorg voor de kinderen die in ons kindercentrum aanwezig zijn. Wij zien het belang van adequate zorg bij ongevallen in en trainen daarom ieder jaar rond een vaste periode alle medewerkers die op dat moment in dienst zijn, ongeacht de aard en vorm van het dienstverband, in EHaK.

Doordat zoveel van onze medewerkers gediplomeerd zijn en wij jaarlijks voor het hele team (bij-)scholen, kunnen wij aan de wettelijke voorschriften voldoen.

Daarnaast zijn er binnen de Krentebloesem momenteel twee personen die de BHV-training hebben gevolgd. Hierin zijn we binnen het team op zoek naar nog twee pedagogisch medewerkers die hier het diploma in kunnen behalen.

7. Beleidscyclus

7.1 Beleidscyclus

Jaarlijks voeren de locatiemanager en eigenaar een inventarisatie uit. Tijdens werkoverleg wordt dit besproken met het team en hier wordt geluisterd naar eventuele feedback. Zo is het hele team betrokken bij de inventarisatie. Op basis van de uitkomsten van de deze risico-inventarisaties maken we een actieplan en stellen we een jaarplan op. De voortgang van beide plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens teamoverleggen. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid voor het volgende kalenderjaar bijgesteld.

Onze beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

1. *Identificeren.*

Een eerste fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risico-inventarisatie te kunnen uitvoeren. Wij maken gebruik van de Risicomonitor, om het geheel in kaart te brengen. De verantwoordelijkheid ligt bij de algemeen leidinggevende.

2. *Analyseren en beoordelen.*

In deze fase wordt het team meegenomen met de risico-inventarisatie. In teamoverleg behandelen we actief de thema's, zodat een overzicht ontstaat van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.

3. *Overwegen alternatieven en PvA.*

Een derde fase waarin wordt opgesteld hoe deze verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak.

4. *Evaluatie op basis van resultaat.* En een laatste vierde fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering. Het doorlopen van deze cyclus duurt gemiddeld een jaar. Voor november van het lopende jaar moeten alle wijzigingen van het VG-plan die op basis van evaluatie voorgesteld zijn, worden gezonden aan de ouderraad en personeelsvertegenwoordiging voor advies. Na ontvangst van advies kan het aangepaste VG-beleidsplan voor het volgende kalenderjaar officieel bekrachtigd worden.

7.2 Plan van aanpak

De risico-inventarisaties hebben inzicht gegeven in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie is er een aantal actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van het beleid te verbeteren. Het plan van aanpak, resultaat van de bovenstaande beleidscyclus, benoemt concreet de te nemen stappen, wie de eigenaar is en welke tijdsplan ervoor staat. Nadat de deadline verstreken is, is het de taak van de algemeen leidinggevende de uitvoering van de stappen te controleren.

7.2.1 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 regelmatig de genomen maatregelen en/of ondernomen acties tijdens ons maandelijks teamoverleg. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast. Dat communiceren we in het verslag van de vergadering, zodat alle medewerkers ervan op de

hoogte zijn. In de afgelopen periode hebben we ondervonden dat de volgende maatregelen een positief effect hebben gehad op het verbeteren van het veiligheids- en gezondheidsbeleid:

- Nieuwe medewerkers leren in de eerste maand dat ze in dienst zijn onze protocollen en worden daarop getoetst. Dit borgt onze uniforme werkwijze en kwaliteit.
- De implementatie van verplichte pauzemomenten voor pedagogisch medewerkers heeft een positief effect op de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers.

8. Communicatie en afstemming

We vinden het belangrijk dat medewerkers betrokken zijn bij het VG-beleid. Niet alleen bij het opstellen, maar juist in de dagelijkse uitvoering spelen allen een actieve rol hierin. Al vanaf de eerste werkdag zorgen we voor een uitgebreide introductie in het VG-beleid. Als eerste werkpunt maakt de algemeen leidinggevende met de nieuwe collega een veiligheidsrondje, opdat alle evacuatieplannen, -routes en blusmiddelen onmiddellijk onder de aandacht zijn. Tevens behandelen en toetsen wij tijdens de inwerkperiode van maximaal één maand alle protocollen behorende bij het VG-beleid. Zo borgen wij dat implementatie bij nieuwe medewerkers. Tijdens alle team overleggen is de bespreking van mogelijke VG-risico'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. Op basis van de ervaringen en inzichten van de medewerkers kan het beleid worden bijgesteld.

Ouders zijn op de hoogte gesteld van ons VG-beleidsplan en waar er vragen zijn zullen deze beantwoord worden. In het jaar 2019 is het nieuwsbrief verspreiding van kracht en zullen hier onderwerpen als het VG-beleid in naar voren kunnen komen.

Een bijzondere rol speelt ook onze oudercommissie. Jaarlijks sturen wij ons VG-beleidsplan voor advies naar onze oudervertegenwoordiging. Wij nodigen hen uit ons rijkelijk van commentaar te voorzien.

9. Ondersteuning en melding van klachten en vertrouwenspersoon

We doen ons uiterste best om een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van VG. Desalniettemin kan het voorkomen dat er een verschil van inzicht over de uitvoering van dit beleid bestaat, zowel bij ouders/verzorgers als bij medewerkers. Aangezien feedback een belangrijk instrument in onze kwaliteitszorg is, willen wij op allerlei manieren borgen dat ouders en medewerkers zich over de uitvoering van ons beleid kunnen uiten. Hiertoe hebben wij een procedure voor informele feedback, een klachtenprocedure voor ouders en een vertrouwenspersoon voor medewerkers.

9.1.1 *Informele feedback*

We staan open voor feedback en bespreken waarnemingen, opmerkingen en ervaringen het liefst direct met betrokkenen. Uitgangspunt in onze communicatie is dat we spreken over zaken die ons of onze kinderen zelf aangaan. Ziet u iets waar u vragen over heeft, stel ze dan gerust aan de betrokken medewerker. Op dezelfde manier spreken de collega's bij De Krentebloesem elkaar aan. Soms is de verwachting anders dan uitvoering, of soms heeft u iets waargenomen wat ons ontgaan is. In alle gevallen stellen wij uw feedback op prijs. Een informeel gesprek werkt in dezen twee kanten op. Het stelt ons in de gelegenheid onze handelswijze te verduidelijken, anderzijds nemen wij, als lerende organisatie, uw opmerkingen mee naar onze teamvergaderingen. Datgenen wat wij op basis van uw opmerkingen leren, vertellen wij in onze algemene nieuwsbrieven.

9.1.2 *Interne klachtenprocedure ouders/verzorgers*

Zowel een mondelinge als schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid over het handelen en/of over de dienstverlening, noemen wij een klacht. Ons uitgangspunt is, dat een klacht van een ouder/verzorger in direct contact tussen klager en betrokken medewerker snel en correct tot beider tevredenheid te worden afgehandeld. We staan een open cultuur voor, waarin we elkaar persoonlijk aanspreken. Wanneer de medewerker in een persoonlijk gesprek niet tot tevredenheid van beide partijen tot een oplossing kan komen, dan wordt de ouder verwezen naar de algemeen leidinggevende. Deze verzoekt de ouder zijn grieven op schrift te stellen, bij voorkeur op ons klachtenformulier, en deze in te dienen. Wanneer daartoe behoefte is, biedt de directeur ondersteuning aan met het op schrift stellen van de klacht. De ontvangst van een schriftelijke klacht bevestigt de directeur per ommegaande aan de opsteller. In het geval dat de klacht zich richt op het handelen van een medewerker, ontvangt deze een afschrift met kopie dezes. In beginsel wordt een schriftelijk klacht in behandeling genomen en onderzocht door de algemeen leidinggevende. Hiertoe nodigt deze de ouder binnen twee weken na ontvangst van de klacht uit voor een gesprek. Indien nodig kan de algemeen leidinggevende relevante aanvullende informatie van derden inwinnen. De algemeen leidinggevende legt ouder de mogelijkheid van een bemiddelend gesprek, tussen ouder en betrokken medewerker in aanwezigheid van de algemeen leidinggevende, voor. Leidt dit gesprek niet tot het wegnemen van de klacht of vindt er geen bemiddelend gesprek plaats dan geeft de algemeen leidinggevende zijn oordeel over de klacht en mening over de verdere afdoening. Het resultaat dient binnen twee weken na het eerst gesprek kenbaar gemaakt te worden aan de ouder. In geval de klacht zich richt op het handelen van de algemeen leidinggevende, dan wordt de klacht gemeld bij de directie. Kan de klager zich niet vinden in

de beslissing van de directie over het ingediende bezwaar dan verwijzen wij naar onderstaande vervolgstap.

9.1.3 *Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang*

Voelt u zich in de behandeling van uw klacht onvoldoende serieus genomen door ons kindercentrum? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang op telefoonnummer 0900-1877, of info@klachtenloketkinderopvang.nl. Dit 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.

9.1.4 *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.

9.1.5 *Vertrouwenspersoon*

Binnen De Krentebloesem is momenteel één interne vertrouwenspersoon aangesteld, Sabrina van Karsen - Berkien. Zij zijn tevens onze aandachtfunctionaris in het kader van de meldcode huishoudelijk geweld en kindermishandeling. Bij deze functionaris kunnen ouders, medewerkers en derden terecht met vermoedens van seksueel misbruik, agressie, discriminatie of kindermishandeling door collega's of door personen uit het netwerk van het kind. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en deskundig. Ze heeft een vertrouwelijke functie en zijn verplicht tot geheimhouding, behalve wanneer de wettelijke verplichting bestaat een strafbaar feit te melden.