



## **Veiligheid en gezondheidsbeleid 2018**

**1.** Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van kinderdagverblijf de Bofkontjes. 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.

Asmae Ahaddouch en/of Loubna el Morabet zijn eindverantwoordelijk voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Een beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Daarom zal er tijdens elk teamoverleg een thema, of een onderdeel van een thema, over veiligheid of gezondheid op de agenda staan. Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen 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. Onze missie**

Wij vangen kinderen op in een veilig en gezond kinderopvang. Dit doen we door ervoor te zorgen dat alle kinderen die bij ons worden opgevangen afgeschermd worden van grote risico's, kinderen leren om te gaan met kleine risico's en kinderen uit te dagen en te prikkelen in hun ontwikkeling.

### **Onze visie**

Kinderdagverblijf de Bofkontjes staat voor kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit passie en vanuit waar we een belangrijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van kinderen.

***Bij ons kinderdagverblijf, de Bofkontjes mag een kind zijn wie hij is: (uitgelaten of rustig, vrolijk of soms ook weleens verdrietig).***

Ons belangrijkste doel is dat kinderen zich bij ons thuis voelen en het naar hun zin hebben. Wij willen als pw'ers een bijdrage geven aan hun ontwikkeling zodat ouders met een gerust hart en een goed gevoel hun dierbaarste kroost bij ons willen achterlaten.

Bij ons staat het kind centraal. Wij vinden het belangrijk dat ieder kind zich op zijn eigen manier en tempo ontwikkelt. Hoewel we het kind altijd zullen stimuleren om mee te doen aan gezamenlijke activiteiten, is het altijd vrij te kiezen om ergens wel of niet aan mee te doen. Het is belangrijk dat het zich niet alleen veilig kan voelen, maar zich ook vrij kan ontwikkelen. Kinderen krijgen de mogelijkheid nieuwsgierig, enthousiast en ondernemend de wereld te verkennen.

Pedagogische medewerkers hebben vooral een verzorgende, ondersteunende en stimulerende rol waarbij het kind met respect wordt behandeld. Het bijzondere aan opvoeden binnen een kinderdagverblijf is dat het in een groep met andere kinderen gebeurt. Kinderen leren van elkaar; zij beïnvloeden elkaar. De ontmoeting met andere kinderen in de groep vinden wij waardevol, omdat kinderen al op vroege leeftijd leren relaties aan gaan en sociale vaardigheden kunnen oefenen. De kinderen ervaren het plezier van samen spelen, ze leren rekening met elkaar houden en voor zichzelf opkomen. De kinderen zien veel van elkaar en worden door elkaar uitgedaagd en gestimuleerd. De groep is een ontmoetingsplaats en er kunnen hechte vriendschappen ontstaan. Wij willen bijdragen aan het creëren van sociale situaties die optimaal bijdragen aan het welbevinden van het kind.

### **Ons doel t.a.v. veiligheid/gezondheid**

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 binnen ons dagverblijf**

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 maximaal 5 belangrijke 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 verwijzen we naar de bijlages waarin de complete risico-inventarisatie is opgenomen die in januari 2017 is uitgevoerd.

## **Fysieke veiligheid**

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

**Vallen van hoogte.** Kind valt van aankleedtafel.

Genomen maatregelen zijn:

Bij de inrichting van zowel de binnen als de buitenruimte, is rekening gehouden met gevaar voor vallen van hoogte. Meubels zijn geplaatst zonder opstapjes, onze ramen zijn niet hooggeplaatst en/of kunnen niet open. Pedagogisch medewerkers zijn erop gewezen altijd toezicht te houden bij het betreden van hoge meubels (aankleedtafel). In het protocol pedagogisch medewerker worden de pedagogisch medewerkers aangewezen hoe te handelen met dit soort situaties.

**Verstikking.** Kind stikt in kleine speelgoed stukjes.

Genomen maatregelen zijn:

in het protocol pm-ers staan gemaakte afspraken beschreven. Hier worden pm'ers erop gewezen hoe ervoor te zorgen dat de risico zo klein mogelijk blijft op verstikking. (Zie bijlage protocol pm-er). Het gaat er dan om hoe om te gaan met speelgoed van 3,5 cm en kleiner op een verticale groep. De regel bij ons is dat kinderen opruimen na het spel.

**Vergiftiging.** Kind slikt giftige schoonmaakmiddel door.

Genomen maatregelen zijn:

Giftige stoffen zoals schoonmaakmiddel etc. zijn niet aanwezig in de groepsruimte in bereik van de kinderen, ze worden zo opgeborgen waar kinderen niet bij kunnen komen. Zie protocol pm-ers.

**Verbranding.** Kind verbrandt zich aan radiator.

Genomen maatregelen zijn: Alle radiatoren zijn afgeschermd met een omkasting zodat de kinderen er niet bij kunnen.

Kinderen mogen de keuken niet in, die is afgeschermd door middel van een hekje.

## **Sociale veiligheid**

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

**Grensoverschrijdend gedrag.**

Genomen maatregelen zijn:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring).
- We werken met een vierogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vierogenbeleid
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- We leren kinderen grensoverschrijdend gedrag aan te geven (zie pedagogisch beleidsplan).

**Kindermishandeling.**

Genomen maatregelen zijn:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring).
- We werken met een vierogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vierogenbeleid
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Medewerkers kennen het protocol meldcode.

**Vermissing.** Er is een protocol vermissing aanwezig.

Genomen maatregelen zijn:

- Deurhendels zijn hoog geplaatst zodat kinderen deuren niet zelf kunnen openen.
- Op de deur is een deurdranger geplaatst.
- Kinderen mogen nooit zonder toezicht naar buiten.
- Pm'ers dienen de overdrachtslijst goed bij te houden, zorg ervoor dat je het aantal kinderen goed bijhoudt tijdens haal en breng tijden.

### **Gezondheid**

Er zijn protocollen opgesteld om de gezondheid van de kinderen en medewerkers binnen het kinderdagverblijf optimaal te houden. Zo om risico's zoveel mogelijk uit te sluiten.

### **4 Omgang met kleine risico's**

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 onaanvaardbare 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

Daarom aanvaarden wij op onze opvang de risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen en leren ze hier op een juiste manier mee om te gaan. Om risicovolle speelsituaties veilig te houden moeten kinderen zich daarom tijdens speelsituaties of activiteiten houden aan diverse afspraken. Daarnaast zijn er afspraken over hoe om te gaan met spullen als speelgoed en gereedschap, 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 gezondheid, hier wordt verwezen naar protocollen hygiëne en handen

wassen. De afspraken worden regelmatig met de kinderen en pw'ers besproken en herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel, voorafgaand aan een verschoningsmoment of in periodes dat veel kinderen en medewerkers verkouden zijn.

We leren kinderen dat door bijvoorbeeld de handen niet te wassen het risico ontstaat dat er bacteriën de vrije loop krijgen.

## **5 Risico-inventarisatie**

In de periode januari 2017 tot januari 2018 hebben we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Aan de hand van deze inventarisatie hebben we de risico's op onze locatie in kaart gebracht. De grote risico's zijn reeds beschreven in hoofdstuk 3. In bijlage R&I-veiligheid en gezondheid zijn de uitkomsten van de risico-inventarisatie terug te vinden, evenals het hieruit volgende actieplan. Vanaf volgend jaar zullen we de risico's op een andere wijze in kaart brengen, namelijk aan de hand van de QuickScans in de nieuwe Risicomonitor.

## **6 Thema's uitgelicht**

### **Grensoverschrijdend gedrag.**

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Op onze kinderdagverblijf 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.
- 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
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Er zijn duidelijke afspraken over hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind onheus bejegend of mishandelt op de opvang.
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind onheus bejegend of mishandelt op de opvang.

- Er is een protocol meldcode.
- Medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.

## **Vierogenprincipe**

Om de veiligheid van kinderen maar ook de kwaliteit van het kinderdagverblijf te garanderen is het van belang dat pedagogisch medewerkers zo min mogelijk voorspelbaar lang met een kind alleen zijn. Om dit te voorkomen heeft de Commissie Gunning de term 'vierogen principe' geïntroduceerd. In het kader van de wetgeving **vierogen principe** hebben kinderdagverblijven een zorgplicht met betrekking tot de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van kinderen en medewerkers.

Ter bevordering van de veiligheid heeft de Bofkontjes camera's op alle ruimtes geplaatst. Het gebruik van camera's wordt door de Bofkontjes noodzakelijk gevonden om vooral de veiligheid van kwetsbare kinderen te waarborgen. Hierbij gaat het er niet om letterlijk altijd 2 paar ogen op de groep te hebben. Het gaat om een situatie waarin sprake is van optimale sociale controle en transparantie, zoals ***zien of horen*** vanuit een aanliggende groep door "open deuren" en glaswanden. In onze dagelijkse praktijk werken wij al lange tijd met dit principe. Bijvoorbeeld door met alle kinderen gezamenlijk de dag te starten of te eindigen, als kinderen slapen of pedagogisch medewerkers pauzeren, zichtbaarheid van het leidinggevende en het inzetten van stagiaires als extra medewerker op de groep.

We werken 'open' dus collega's, kinderen en ouders kunnen elkaar zien en horen. Deze transparantie is belangrijk en zien we bijvoorbeeld ook terug in onze open cultuur.

Wij hechten ook waarde aan het open cultuur van ons team waarin onderlinge sociale controle en dat collega's elkaar aanspreken op gedrag. De Bofkontjes houdt zich met het gebruik van het cameratoezicht aan de privacy conform de wetbescherming persoonsgegevens. In het kader van het vier ogen principe wordt dagelijks naar de beelden gekeken wanneer een pedagogisch medewerker alleen op de groep staat.

Alleen de directie kan dagelijks mee kijken vanuit huis of elders via de smartphone, iPad en computer. In totaal hangen 6 camera's in het gebouw en twee om het gebouw.

## **Achterwachtregeling**

Een achterwacht is iemand die in geval van nood ingeschakeld kan worden. Het is zo dat er een achterwacht geregeld moet zijn wanneer een pedagogisch medewerkster alleen op de groep staat zodat, ze er niet helemaal alleen voor staat in geval van calamiteiten. Een achterwacht is een volwassen persoon die de pedagogisch medewerkster bij calamiteiten kan ondersteunen. De achterwacht moet binnen 15 minuten aanwezig kunnen zijn. In de procedure Achterwacht is te lezen hoe dit op de vestiging geregeld is.

Samir El Morabet

ma tot en met vr.

Amal El Morabet  
Asmae Ahaddouch  
Loubna El Morabet

ma tot en met vr.  
indien niet op de groep,  
indien niet op de groep.

## **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 de volgende medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO:

Mariam El Amrani

18 November 2017

De certificaten zijn behaald bij het volgende instituut:  
Bhv.nl

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 dit moment zijn er op onze locatie onvoldoende medewerkers met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO, waardoor we niet ten alle tijden kinder-EHBO kunnen bieden. De volgende medewerkers zullen daarom in 2018 hun certificaat gaan behalen:

Loubna el Morabet  
Asmae Ahaddouch  
Houda Elmakhloufi

20 Januari 2018  
20 Januari 2018  
20 Januari 2018

De certificaten gaan behaald worden bij het volgende instituut:  
NEDCERT

## **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.

## **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 zijn er op dit moment geen actiepunten.

Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren we per kwartaal 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:

- aanschaffen van CO<sub>2</sub> meters voor de groepsruimtes.

## **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 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.

Via de nieuwsbrief berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. 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**

### **Klachtenregeling Ouders/Oudercommissie**

Organisatie Kinderdagverblijf De Bofkontjes 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. De directie heeft de rol als klachtenfunctionaris. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de directbetrokkenen. 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/locatiemanager. Wij zijn te bereiken per email: Amsterdam@kdv-debofkontjes.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 Kinderopvang [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang vindt u hier (<https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>)

## **Definities**

Organisatie:	Kinderdagverblijf De Bofkontjes
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderdagverblijf De Bofkontjes
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 daartegen verzet.

## **1. Voortraject klacht**

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan 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.

## **2. Indienen klacht**

- 2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. 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.
- 2.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **3. Behandeling klacht**

- 3.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 3.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 3.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.6 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.
- 3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **4. Externe klachtafhandeling**

- 4.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 4.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.