



Beleidsplan Veiligheid  
& Gezondheid

Vestiging Elst

# Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Introductie	3
<b>2</b>	<b>Grote risico's</b>	<b>4</b>
2.1	Voorbeelden van grote risico's	4
<b>3</b>	<b>Omgang met kleine risico's</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Risico-inventarisatie</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Thema's uitgelicht</b>	<b>10</b>
5.1	Grensoverschrijdend gedrag	10
5.2	Vierogenprincipe	10
5.3	Achterwachtregeling	11
<b>6</b>	<b>EHBO regeling</b>	<b>12</b>
<b>7</b>	<b>Beleidscyclus</b>	<b>13</b>
7.1	Beleidscyclus	13
7.2	Plan van aanpak	13
7.2.1	Welke maatregelen worden genomen?	13
7.2.2	Hoe worden maatregelen geëvalueerd?	13
<b>8</b>	<b>Communicatie en afstemming intern en extern</b>	<b>15</b>
<b>9</b>	<b>Ondersteuning en melding van klachten</b>	<b>16</b>
<b>10</b>	<b>Overzicht van bijlagen</b>	<b>18</b>
BVG bijlage 1:	Protocollen	18
BVG bijlage 2:	Groepsregels voor de kinderen	18
BVG bijlage 3:	Omgangsafspraken	18
BVG bijlage 4:	Overzicht van EHBO-gediplomeerde medewerkers	18

# 1

## Inleiding

### 1.1 Introductie

Veiligheid bieden we samen

We willen allemaal dat onze kinderen gezond groot groeien in een veilige omgeving. Bij Nannies nemen we deze zorg en verantwoordelijkheid tijdelijk over van ouders. Ouders moeten erop kunnen vertrouwen dat alles hier in orde is. De veiligheid van de kinderen die aan onze zorg worden toevertrouwd is van het grootste belang. Hoe we de emotionele veiligheid van kinderen waarborgen, staat beschreven in ons pedagogisch beleid. In dit veiligheids- en gezondheidsbeleid staat beschreven hoe we onze omgeving inrichten en hoe we werken om een veilige, gezonde, maar ook uitdagende en stimulerende omgeving te bieden, die optimale ruimte geeft voor ontwikkelingskansen. Uitgangspunt hierbij is dat we maatregelen nemen om grote risico's of risico's met grote gevolgen te voorkomen en dat we kinderen spelenderwijs om leren gaan met kleine risico's. Zo hebben we bijvoorbeeld geen waterkokers op de groepen, omdat het risico op ernstig letsel door verbranding groot is, maar spelen de kinderen wel met speelgoed op de grond, waardoor het risico op struikelen bestaat. We vinden dit een aanvaardbaar risico. We leren de kinderen om te kijken waar ze lopen en om na het spelen netjes op te ruimen.

Naast de veiligheid met betrekking tot de fysieke ruimte en onze praktische werkafspraken, is er een apart hoofdstuk opgenomen dat gaat over hoe we met elkaar omgaan en wat we binnen Nannies doen om grensoverschrijdend gedrag tegen te gaan. Dit gegeven alleen is niet genoeg: het moet ook voor iedereen duidelijk zijn wat gewenst en wat ongewenst gedrag is. Zo weet iedereen hoe je je binnen Nannies hoort te gedragen en is het duidelijk wanneer er onverhoopt grenzen zouden worden overschreden, zodat in reactie daarop gehandeld kan worden.

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid is een document wat met regelmaat wordt besproken en aan de hand van actuele situaties of nieuwe inzichten wordt bijgesteld, aangevuld of verbeterd. Het is een levend document waar alle collega's bij betrokken zijn. Veiligheid bieden we samen.

# 2

## Grote risico's

In het beoordelen van de veiligheids- en gezondheidssituatie maken we onderscheid tussen grote en kleine risico's. Grote risico's zijn risico's waarbij de kans op ernstig letsel, incidenten of gezondheidsproblemen groot is. Het is vanzelfsprekend dat dit de risico's zijn die we door de inrichting van de ruimtes en door handelingsprotocollen en werkafspraken tot een minimum willen beperken. In dit hoofdstuk benoemen we welke grote risico's onze aandacht hebben (bepaald aan de hand van de risico-inventarisaties tot en met 2017) en welke maatregelen we nemen om deze risico's te beperken. We hanteren daarbij een verdeling in 3 categorieën: fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie benoemen we de belangrijkste risico's. Voor de overige risico's en maatregelen verwijzen we naar de meest recente risico-inventarisatie of quickscan.

### 2.1 Voorbeelden van grote risico's

#### Fysieke veiligheid

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

- Vergiftiging

Genomen maatregelen zijn:

Schoonmaakmiddelen, bestrijdingsmiddelen, medicijnen en andere gevaarlijke stoffen worden altijd buiten het bereik van kinderen opgeborgen (BVG bijlage 1 Protocollen, Toezicht op de groep).

In ruimtes met kinderen worden geen benzine, terpentijn, verf, bijtmiddelen of andere chemicaliën gebruikt (BVG bijlage 1 Protocollen, Veiligheid Algemeen). Ook hebben wij de afspraak dat de tassen van de medewerkers buiten het bereik van kinderen worden opgeborgen (BVG bijlage 1 Protocollen, Veiligheid Algemeen).

Er is tenminste altijd één medewerker aanwezig met een EHBO-diploma, zij weet hoe te handelen, wanneer bovenstaande situatie zich voordoet.

- Verbranding

Verbranding kan gebeuren door verschillende oorzaken. Door bijvoorbeeld hete dranken over zich heen te krijgen maar ook door de zon.

Genomen maatregelen zijn:

Er mogen geen warme/ hete dranken genuttigd worden in het bijzijn van de kinderen. (BVG bijlage 1 Protocollen, Toezicht op de groep)

Elektrische apparaten die warmte afgeven (fornuis, oven of waterkoker), mogen alleen onder begeleiding van een volwassene gebruikt worden. (BVG bijlage 1 Protocollen, Elektrische apparaten)

Alle kinderen worden van begin mei tot eind september altijd ingesmeerd, ook bij licht bewolkt weer. We stimuleren kinderen om in schaduw gedeelte te

spelen. Tussen 12.00-15.00 uur wordt de zon zoveel mogelijk vermeden. Alle leidsters zijn op de hoogte van het UV- en hitte protocol (BVG bijlage 1 Protocollen, UV-beleid en Hitteprotocol).

- Vallen van hoogte

Genomen maatregelen zijn:

Kinderen weten waar buiten de klimrekken voor bedoeld zijn, en hoe ze er mee om moeten gaan. Hierover zijn afspraken gemaakt met de kinderen. Kinderen worden gewezen op de gevaren bij of op de trap. Er mag niet van de leuning afgeleden worden. Kinderen mogen niet spelen op en rond de trap, of balustrades. (BVG bijlage 1 Protocollen, Traplopen).

### **Sociale veiligheid**

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

- Grensoverschrijdend gedrag

Genomen maatregelen zijn:

We hebben omgangsafspraken opgesteld voor onze medewerkers waarin precies staat beschreven hoe we met ouders, kinderen en met elkaar omgaan. In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan en welke normen en waarden er gelden. Bijvoorbeeld: je mag niet van elkaar afpakken en je mag elkaar geen pijn doen. Daarnaast leren we de kinderen dat ze het altijd mogen aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet prettig is en dat ze hulp mogen vragen. Zie ook protocol Fysiek, verbaal en psychisch geweld en agressie (BVG bijlage 1 Protocollen)

Alle medewerkers beschikken over een VOG-verklaring en worden continu gescreend door koppeling met het Personenregister (vanaf 1 maart 2018). Tenslotte werken we met een vierogenbeleid (dit zal in het volgende hoofdstuk verder worden toegelicht)

- Kindermishandeling

Genomen maatregelen zijn:

Alle medewerkers zijn op hoogte van onze meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hierin staat het stappenplan voor het handelen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling vermeld.

- Vermissing

Genomen maatregelen zijn:

Alle medewerkers zijn op de hoogte en hanteren altijd protocol vervoer van kinderen (wegbrengen, ophalen en uitjes) (BVG bijlage Protocollen, Vervoer van kinderen en uitstapjes en Buiten spelen).

Wanneer zich toch een geval van vermissing voordoet, wordt er gehandeld volgens het protocol vermissing (BVG bijlage 1 Protocollen, Vermissing).

Hiervan zijn alle medewerkers op de hoogte.

### **Gezondheid**

Het verspreiden van ziektekiemen gaat razendsnel. We doen er dan ook alles aan om onze ruimtes zo schoon en hygiënisch mogelijk te houden.

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

- Verspreiden van ziektekiemen

Genomen maatregelen zijn:

Handhygiëne, we doen heel veel met onze handen. We zorgen ervoor dat medewerkers en kinderen hun handen wassen met zeep en water. We wassen onze handen bijvoorbeeld na ieder toilet gebruik, na het buitenspelen, na het in contact komen met lichaamsvocht zoals snot, wondvocht of bloed. En zo zijn er nog tal van voorbeelden. Hiervoor verwijzen we naar ons protocol handhygiëne (BVG bijlage 1 Protocollen, Handhygiene). We gebruiken bij het handen wassen vloeibare zeep en wrijven onze handen minimaal 10 seconden goed over elkaar. We leren de kinderen hoe zij moeten zorgen voor een goede handhygiëne.

Hoesthygiëne: alle medewerkers dragen zorg voor een goede hoesthygiëne. Kinderen worden erop gewezen dat ze tijdens het hoesten en niezen hun hand of nog liever elleboog voor de mond moeten houden.

- Voedselvergiftiging

Nannies hanteert scherpe regels omtrent voeding (volgens het Landelijk Centrum Hygiëne en Veiligheid). Op deze manier beperken we het risico op besmetting of voedselvergiftiging.

- o Handen worden altijd gewassen voor het bereiden van voedsel.
- o Voeding wordt op een schone ondergrond bereid.
- o Boodschappen worden direct na het binnen komen op de juiste plek opgeborgen.
- o De koelkasttemperatuur dient tussen de 3 en 7 graden te zijn. Dit wordt gemeten en geregistreerd.
- o De houdbaarheidsdatum wordt altijd gecheckt.
- o Voor al deze maatregelen verwijzen we naar protocol voeding (BVG bijlage 1 Protocollen, Voeding).

- Een onhygiënische omgeving

Genomen maatregelen zijn:

- o We waarborgen een consequente schoonmaak, door met een schoonmaakschema te werken.
- o Zichtbaar verontreinigde ruimtes worden direct schoongemaakt.
- o De vloer en meubilair dat dagelijks gebruikt wordt, wordt dagelijks schoongemaakt.
- o Sanitaire ruimtes worden dagelijks schoongemaakt, en indien nodig tussendoor.

- Risico's buitenmilieu

Genomen maatregelen zijn:

Als kinderen naar buiten gaan, dan checkt de medewerker altijd eerst de buitenruimte op aanwezigheid van ongedierte, brandnetels, uitwerpselen van dieren of ander afval wat een risico kan vormen voor de veiligheid en daarmee ook de gezondheid van de kinderen. Als het niet in orde is wordt dit direct opgelost of er worden maatregelen genomen om te zorgen dat de gezondheid van de kinderen niet in gevaar komt.

Bij gebruik van een zwembad: Het zwembad is te groot om iedere dag te legen, er is een afdekhoes aanwezig.

Als er in een boomrijke omgeving is gespeeld door de kinderen, dan worden kinderen bij terugkomst altijd gecontroleerd op teken.

# 3

## Omgang met kleine risico's

We willen de kinderen die aan onze zorg zijn toevertrouwd natuurlijk een zo veilig en gezond mogelijke opvang bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte voorkomen en beschermen we kinderen tegen onaanvaardbare risico's. We zijn echter van mening dat we kinderen met overbescherming geen goed doen. Kinderen moeten leren omgaan met (kleine) risico's.

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 afweging te maken als een risicovolle situatie zich opnieuw voordoet. Risicovol spelen geeft een kind de kans een positieve houding te ontwikkelen ten opzichte van uitdagingen. Als kinderen een 'ik kan het'-gevoel ervaren, vergroot dat hun onafhankelijkheid, zelfvertrouwen en doorzettingsvermogen in latere situaties. 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 bij speelmaatjes. Bewegingen die veel voorkomen bij risicovol spelen (zoals slingeren, rollen, klimmen, hangen en glijden), zijn niet alleen leuk voor de kinderen, maar ook van essentieel belang voor hun motorische vaardigheden, balans, coördinatie en lichaamsbewustzijn. Kortom: risicovol mogen spelen heeft een positieve invloed op de fysieke gezondheid, vergroot het zelfvertrouwen, de zelfredzaamheid en het doorzettingsvermogen en vergroot de sociale vaardigheden.

We begeleiden de kinderen in het leren omgaan met kleine risico's. We hebben afspraken op de groep, zoals ten aanzien van veiligheid bijvoorbeeld: niet rennen in de groepsruimte. In het kader van gezondheid hebben we onder andere de afspraak van je handen wassen na toiletbezoek en met betrekking tot de sociale veiligheid dat je niemand pijn mag doen. Duidelijke afspraken bieden de kinderen een gevoel van veiligheid. De afspraken hebben betrekking op het speelgedrag, het gebruik van spullen en hoe je met elkaar omgaat. De leidsters bieden begeleiding bij het proces van de afspraken onder de knie krijgen. Eerst poetst de leidster de neus van een kind, later krijgt een kind zelf een zakdoekje of washand om de neus te poetsen en doet de leidster het na. Uiteindelijk kan een kind zelf een tissue pakken en zijn neus afvegen als het de eigen snotneus opmerkt. Het uitgangspunt voor de leidsters is dat kinderen zelf mogen doen, wat ze zelf kunnen doen. Naast de specifieke begeleiding die de leidster geeft in het proces van zelf leren omgaan met kleine risico's, heeft zij een voorbeeldfunctie binnen de groep. Kinderen imiteren namelijk wat zij zien.

Een overzicht van de groepsregels voor de kinderen is toegevoegd (BVG bijlage 2 Groepsregels voor de kinderen).

# 4

## Risico-inventarisatie

Om in kaart te brengen of het beleid ten aanzien van het omgaan met risico's nog effectief is, moet steeds opnieuw geïnventariseerd worden of de werkinstructies, protocollen en andere afspraken er ook daadwerkelijk toe leiden dat (grote) risico's tot het minimum worden beperkt. Tot en met 2017 hebben we via de Risico-monitor de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Aan de hand van deze inventarisatie is de eerste versie van dit veiligheids- en gezondheidsbeleid gemaakt. Sinds 1 januari 2018 brengen we (tenminste eenmaal per kalenderjaar) de risico's via de quickscan van de Risicomonitor in kaart. Aan de hand van de uitkomsten hiervan kunnen er aanpassingen plaatsvinden zodat het beleid passend en up-to-date blijft.

De wijzigingen aan het beleid worden voorgelegd aan de OC ter goedkeuring.



# 5

## Thema's uitgelicht

### 5.1 Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een grote impact hebben op het welbevinden van een kind. Binnen Nannies heeft dit thema dan ook onze bijzondere aandacht. We hebben de volgende maatregelen genomen om grensoverschrijdend gedrag met elkaar te voorkomen:

- We hebben omgangsafspraken opgesteld voor onze medewerkers waarin precies omschreven staat hoe we met ouders, kinderen en met elkaar als collega's omgaan. Zo is voor iedereen duidelijk wat de voorgeschreven omgangsvormen zijn. (BVG bijlage 3 Omgangsafspraken).
- Tijdens teamoverleggen wordt over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aanspreken.
- In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan en welke normen en waarden er gelden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is en wat gepast en ongepast gedrag is.
- Daarnaast leren we kinderen dat ze het altijd mogen aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is en dat ze hulp mogen vragen. De regel 'je mag niet klikken' bestaat niet. De kinderen hebben recht op een veilig gevoel en moeten daarom altijd gehoord worden.

We nemen de volgende maatregelen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring) en een vermelding in het personenregister.
- Stagiaires of sollicitanten die in het kader van de sollicitatieprocedure meelopen op de groep zijn nooit alleen met de kinderen.
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een medewerker of een kind grensoverschrijdend gedrag vertoont.
- Medewerkers kennen deze afspraken en handelen daarnaar.
- We hanteren een protocol kindermishandeling.
- Medewerkers kennen het protocol kindermishandeling en handelen daarnaar.

## 5.2

### **Achterwachting**

Als in een uitzonderlijke situatie er maar één medewerker op de locatie aanwezig is en er geen andere volwassene aanwezig is, passen we de achterwachting toe. Dit betekent dat in geval van calamiteiten een achterwachting beschikbaar is die binnen vijftien minuten aanwezig kan zijn op de opvanglocatie.

Op deze locatie is geen sprake van een achterwachting. Er zijn altijd tenminste twee volwassenen aanwezig.

# 6

## EHBO regeling

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het bij wet verplicht dat er tijdens openingsuren altijd minimaal één volwassene aanwezig is met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO.

Binnen Nannies willen we graag dat zo veel mogelijk mensen EHBO- en BHV-gecertificeerd zijn. Niet alleen verzekert ons dat van adequaat optreden in geval van een ongeluk of calamiteit, maar ook versterkt dat het competentiegevoel van onze medewerkers. Nagenoeg alle vaste medewerkers van Nannies beschikken dan ook over tenminste een geldig kinder-EHBO-certificaat van het Oranje Kruis, vaak aangevuld met een BHV-module. Onze invalskrachten beschikken deels over een geldig kinder-EHBO-certificaat. We bieden jaarlijks cursussen aan voor onze nieuwe medewerkers. Onze vaste collega's volgen jaarlijks een herhalingscursus. Bij de planning en de roostering houden we rekening met de eis dat er vanaf opening tot en met sluiting altijd een EHBO-gecertificeerde leidster aanwezig is.

In bijlage 4 staat vermeld welke medewerkers van Nannies Kinderdagverblijven en Nannies Na School over een geldig kinder-EHBO-certificaat beschikken (BVG bijlage 4 Overzicht van EHBO-gecertificeerde medewerkers).

# 7

## Beleidscyclus

### 7.1 Beleidscyclus

Het actueel houden van het beleidsplan voor Veiligheid en Gezondheid is een cyclisch proces. We starten dat proces jaarlijks opnieuw met een risico-inventarisatie (de quickscan uit de Risicomonitor). In een teamoverleg bepalen we welke medewerkers op welke onderwerpen een quickscan gaan uitvoeren. Zo wordt het hele team betrokken bij de inventarisatie. Op basis van de uitkomsten stellen we een plan van aanpak op. Tenslotte evalueren we tijdens een teamoverleg of de acties uit het plan van aanpak de gewenste resultaten hebben opgeleverd. Op basis van de uitkomsten wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld. Het doorlopen van de cyclus duurt gemiddeld een jaar. Het volledige proces wordt begeleid door de veiligheidsorganisator binnen Nannies Kinderdagverblijven.

Fase 1: de fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risicomonitor te kunnen uitvoeren. Voor de nieuwe risicomonitor betekent dit eerst thema's vaststellen die hierin worden opgenomen.

Fase 2: de fase waarin daadwerkelijk aan de slag wordt gegaan met de risicomonitor. In deze fase gaan we actief met elkaar in gesprek over de te behandelen thema's zodat een inzicht ontstaat van de aandachtspunten die moeten verbeteren.

Fase 3: de fase waarin wordt opgesteld hoe deze verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden in de vorm van een plan van aanpak.

Fase 4: de fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

### 7.2 Plan van aanpak

#### 7.2.1 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.

Er wordt door de groepen via app en telefoon met kantoor gecommuniceerd wanneer er tussendoor een actie nodig is. Klussen worden bijgehouden in een algemeen bestand. Beleidswijzigingen worden opgepakt door de veiligheidsorganisator en/of door de focus- en visiekrachten.

De Quickscan wordt minimaal 1 x per jaar uitgevoerd, actiepunten worden op de agenda gezet en het plan van aanpak wordt gemaakt, en tijdens een teamvergadering besproken.

## **7.2.2**

### **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 ondernomen acties tijdens de teamvergaderingen. Op elk moment binnen de cyclus kan het veiligheids- en gezondheidsbeleid aangepast worden op de uitkomsten van deze evaluaties. De wijzingen worden voorgelegd ter goedkeuring aan de OC.

# 8

## Communicatie en afstemming intern en extern

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Zij spelen dan ook een belangrijke rol in de cyclus waarmee we het beleid up-to-date houden. Wanneer een nieuwe medewerker op de locatie komt werken zorgen we voor een 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. Ook stagiaires worden op de groep opgeleid in ons veiligheidsbeleid.

Tijdens teamoverleggen is het bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een vast agendapunt. Zo wordt het voor iedereen vanzelfsprekend om zaken bespreekbaar te maken en direct bij te stellen. Medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar.

Ons veiligheidsbeleid is voor ouders vindbaar op de website. Wanneer er specifieke vragen zijn van ouders worden deze zo mogelijk ter plekke beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt met de oudercommissie overlegd of het een aspect is waarover alle ouders geïnformeerd moeten worden.

# 9

## Ondersteuning en melding van klachten

### Klachtenregeling

Nannies Kinderdagverblijven investeert veel in het waarborgen van een klimaat op haar kinderdagverblijven waar eenieder zich veilig en vertrouwd bij voelt. Wij richten ons beleid dusdanig in dat we ons in grote mate kunnen richten naar de wensen en de belangen van de ouders die hun kinderen bij ons brengen. Een open communicatie is daarbij van essentieel belang. Desondanks kan het altijd voorkomen dat er bij een ouder onvrede of onduidelijkheid ontstaat. Vanzelfsprekend zoeken we graag met u samen naar een oplossing. Voor die gevallen waarin dat niet mogelijk blijkt, hebben we ons aangesloten bij de **Geschillencommissie Kinderopvang**.

De procedure in geval van een klacht is als volgt:

- **Voortraject klacht:** Als een ouder een klacht heeft, gaan wij ervanuit 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 vestigingscoördinator of een medewerker van het hoofdkantoor. Leidt dit alles niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een officiële klacht ingediend worden.
- **Indienen klacht:** Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht te zijn ingediend, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van datum, naam en adres van de ouder, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep en een omschrijving van de klacht. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking en wordt de klachtenprocedure daarmee afgesloten.
- **Behandeling klacht:** Na ontvangst van een klacht ontvangt de ouder een ontvangstbevestiging. Daarna wordt de klacht inhoudelijk in behandeling genomen. Verantwoordelijk binnen Nannies voor een zorgvuldige afhandeling van de klacht is Anneke Groos (bij haar afwezigheid Evelien Kempen of Eva van Striep). Afhankelijk van de aard en de inhoud zal zij een onderzoek instellen. Zij houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 6 weken na het indienen van de klacht ontvangt de ouder een schriftelijk en gemotiveerd antwoord van de organisatie, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- **Externe klachtafhandeling:** Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de

mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie. De werkwijze van de Geschillencommissie staat beschreven op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). U vindt hier informatie over welk soort klachten de Geschillencommissie in behandeling neemt, hoe u een klacht kunt indienen, wat dat kost en welke termijnen er gelden. De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

Contactgegevens:

Email: [info@nannies.nl](mailto:info@nannies.nl) (wordt dagelijks gelezen) of [anneke@nannies.nl](mailto:anneke@nannies.nl) (wordt niet dagelijks gelezen)

Schriftelijk: Nannies Kinderdagverblijven, t.a.v. Anneke Groos, Postbus 1467, 6501 BL Nijmegen

Tevens kan een ouder (zowel als de organisatie) bepaalde bezwaren voorleggen aan de oudercommissie. De oudercommissie zal daar zeker aandacht aan besteden en naar haar inzicht wellicht advies geven. Zij draagt echter geen verantwoordelijkheid voor de afhandeling van de klacht.



# 10

## Overzicht van bijlagen

Naar de volgende documenten wordt in dit beleidsplan verwezen:

**BVG bijlage 1: Protocollen**

**BVG bijlage 2: Groepsregels voor de kinderen**

**BVG bijlage 3: Omgangsafspraken**

**BVG bijlage 4: Overzicht van EHBO-gediplomeerde medewerkers**