

Beleid Veiligheid en Gezondheid

Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
1	Inleiding	3
2	Missie, visie en doel	4
2.1	Missie	4
2.2	Visie	4
2.3	Doel	4
3	Omgang met grote risico's	5
3.1	Fysieke veiligheid	5
3.2	Sociale veiligheid	5
3.3	Gezondheid	6
4	Omgang met kleine risico's	7
5	Risico-inventarisatie	9
6	Grensoverschrijdend gedrag	10
6.1	Vierogenprincipe	11
6.2	Continue screening	11
6.3	Personenregister kinderopvang	11
6.4	Achterwachting	12
6.5	Achterwacht	12
7	EHBO regeling	13
8	Beleidscyclus	15
8.1	Plan van aanpak	15
8.1.1	Welke maatregelen worden genomen?	15
8.1.2	Hoe worden maatregelen geëvalueerd?	15
9	Communicatie en afstemming in- en extern	16
10	Ondersteuning en melding van klachten	17
Bijlage 1	Veiligheidsverslag	18
Bijlage 2	Gezondheidsverslag	19

1

Inleiding

Voor u ligt het beleid Veiligheid en Gezondheid van Kinderdagverblijf Jottum B.V.. Met behulp van dit beleid wordt inzichtelijk gemaakt hoe wij 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 beleid is één jaar geldig vanaf 1 april 2019. Om tot dit beleid te komen zijn diverse risico onderwerpen met Pm-ers besproken in een 6-wekelijkse teamoverleg. 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.

Sandra Kulper is eindverantwoordelijke voor het beleid 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 onderwerp, of een onderdeel van een onderwerp, over veiligheid of gezondheid op de agenda staan. Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen, kunnen we monitoren of genomen maatregelen wel/niet effectief zijn en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt.

2

Missie, visie en doel

2.1

Missie

Wij vangen kinderen op in een veilige en gezonde kinderopvang. Dit doen we door:

- kinderen af te schermen van grote risico's;
- kinderen te leren omgaan met kleinere risico's;
- kinderen uit te dagen en te prikkelen in hun ontwikkeling.

2.2

Visie

Wij staan voor kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit passie en vanuit waar we een belangrijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van kinderen. Het blijven uitdagen van kinderen en het leren omgaan met verschillende soorten situaties vormen daarvan een belangrijk onderdeel. Een veilige en gezonde leef- en spelomgeving vormt de basis van dit alles.

2.3

Doel

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IKK) dienen wij een beleid Veiligheid en Gezondheid te creëren 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. Wij beschrijven het voorval middels een ongevallenregistratieformulier, welke wordt bewaard in de map Groepsregistratie – ongevallen/gevaarlijke situaties, in de kast op de groep. Elke oudercommissievergadering neemt de oudercommissie (OC) deze ongevallenregistratieformulieren door. Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

3

Omgang met grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste grote risico's die op onze locatie kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. We hebben gebruik gemaakt van de "Methode voor kinderdagverblijven" van de Stichting Consument en Veiligheid. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën; fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie hebben we de belangrijkste risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken. Voor de overige risico's waarvoor we maatregelen nemen verwijzen we naar de map "Veiligheid en Gezondheid" op de groep waarin de complete veiligheidsrisico-inventarisatie is opgenomen die in de eerste helft van 2019 is uitgevoerd.

3.1

Fysieke veiligheid

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

- *Vallen van hoogte*

Genomen maatregelen zijn: Valmatten rond het klimtoestel, t.a.v. podium zijn geen maatregelen genomen

- *Verstikking*

Genomen maatregelen zijn: Geen kleine voorwerpen op de groep, eten aan tafel onder begeleiding van een PM-er;

- *Vergiftiging*

Genomen maatregelen zijn: Gevaarlijke/Giftige stoffen hoog opgeruimd in een kast met een kindvriendelijke sluiting (opgenomen in protocol "Schoonmaken");

- *Verbranding*

Genomen maatregelen zijn: Hete apparaten, zoals koffiezetter, eventueel kookplaat achter op het aanrecht. Boilers zijn afgesteld op 38 graden;

- *Verdrinking*

Genomen maatregelen zijn: Er is geen zwembad aanwezig, wel worden er in de zomer bakken met water aangeboden om mee te spelen. Regels hierover zijn; Niet spelen met water zonder toezicht van een PM-er. Niet meer dan een laagje water in de speelbakken.

- *Stoten meubilair/groot speelgoed*

Geen maatregelen genomen

3.2

Sociale veiligheid

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

- *Grensoverschrijdend gedrag*

Genomen maatregelen zijn: Open aankleedruimtes (vermeld in het onderwerp Vierogenprincipe 6.2);

- *Kindermishandeling*

Genomen maatregelen zijn: Observeren van het kind;

- *Vermissing*

Genomen maatregelen zijn: Bellen met de ouders wanneer het kind om 9:30 uur nog niet binnen is. In geval van vermissing tijdens het verblijf op Jottum, hulp inschakelen van overige PM-ers.

3.3

Gezondheid

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

- Gastro enteritis (bijvoorbeeld diarree door onhygiënisch werken bij luier verschonen = kruisbesmetting)
- Voedselinfectie of voedselvergiftiging
- Infectie via water (legionella)
- Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)
- Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS virus)

Verspreiding van en besmetting met deze gezondheidsrisico's voorkomen we op de volgende manieren:

- *Verspreiding via de lucht*

Hoest- nies discipline aanleren, ventileren en luchten (Opgenomen in Extra protocol "Rondgaande ziektes" behorende bij Protocol "Kinderen en Persoonlijke Hygiëne")

- *Verspreiding via de handen*

Handhygiëne op de juiste momenten en juiste manier aanleren (opgenomen in Protocol "Persoonlijke Hygiëne")

Persoonlijke Hygiëne zoals kleding, nagels en sieraden, handschoenen.

- *Via voedsel en water*

Voedsel/water hygiëne en voedsel-/waterveiligheid (opgenomen in Protocol "Persoonlijke Hygiëne").

- *Via oppervlakken (speelgoed)*

Goede schoonmaak (opgenomen in protocol "Schoonmaken").

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 in de elleboog niezen of hoesten. Ook kunnen kinderen leren hoe ze met afvalcontainers 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/risicovolspelen]

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 overbescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen grote risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

- Het heeft een positieve invloed op de motorische vaardigheden;
- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen;
- Het vergroot sociale vaardigheden.

Daarom aanvaarden wij 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 spelsituaties 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 in de elleboog niezen of hoesten. Ook leren de jonge kinderen dat ze niet met de afvallemmer mogen spelen, maar wel het kleine afvalzakje van de tafel weg mogen gooien.

De afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken en herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel, voorafgaand aan een verschonings moment of in periodes dat veel kinderen en medewerkers verkouden zijn.

5

Risico-inventarisatie

Om in kaart te brengen hoe wij met risico's omgaan, 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 kunnen we deze inventarisatie zelf doen, wij gebruiken hiervoor onze eigen risico-inventarisatielijst, welke is opgedeeld in elke afzonderlijke ruimte. We doen dit aan de hand van vier onderwerpen. Deze inventarisatie heeft inzichtelijk gemaakt welke maatregelen in die tijd zijn genomen. Het meest recente veiligheidsrisico-inventarisatie is opgenomen het veiligheidsverslag.

In april van 2019 hebben we de gezondheidsrisico-inventarisatie 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 de map "Veiligheid en Gezondheid" op de groep, zijn de uitkomsten van de risico-inventarisatie terug te vinden, evenals het hieruit volgende actieplan. Ook volgend jaar zullen we de risico's op deze wijze in kaart brengen. Het meest recente gezondheidsverslag is opgenomen in het gezondheidsverslag.

6

Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Bij ons heeft dit onderwerp 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 een teamoverleg wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij PM-ers elkaar durven aan te spreken;
- De verbeterde "Meldcode Huishoudelijke geweld en Kindermishandeling" van Stichting "Veilig Thuis" 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 ("Stop, hou op! Ik vind het niet leuk!") 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 beperken:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG);
- We werken met een vierogenprincipe;
- Medewerkers kennen het vierogenprincipe;
- Het vierogenprincipe wordt goed nageleefd;
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenprincipe niet goed wordt nageleefd;
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt;
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt;
- Er is een meldcode huiselijk geweld en protocol wat te doen bij vermoeden kindermishandeling;
- Medewerkers kennen de meldcode en passen hem toe bij een vermoeden van kindermishandeling.

6.1 Vierogenprincipe

Jottum is zo georganiseerd dat een PM-er, stagiair of andere volwassene zijn of haar werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene.

Wij geven hier op de volgende wijze vorm aan:

- Wij bevorderen gedurig een open aanspreekcultuur, waarbij ongewenst gedrag bespreekbaar wordt gemaakt. Samenwerking, feedback geven en feedback ontvangen is een vast agendapunt op elk teamoverleg - ongewenst gedrag wordt daarbij benoemd;
- Wij hebben een min of meer open indeling, waarbij men regelmatig op elkaars groep komt en er op gangen wordt gespeeld. Kortom: er is heel veel leven in de brouwerij en daarmee toezicht. Het open karakter wordt nog versterkt door veel glas;
- Op momenten dat medewerkers alleen op de groep staan, worden groepen al dan niet tijdelijk samengevoegd.

6.2 Continue screening

Van alle nieuwe medewerkers worden naast de verplichte VOG nog referenties opgevraagd.

Sinds 1 maart 2013 bestaat de continue screening (Fase 1) in de kinderopvangbranche. Dat betekent dat alle werknemers in de kinderopvang en het peuterspeelzaalwerk continu worden gescreend op strafbare feiten. Begaat iemand uit deze groep een overtreding die een bedreiging vormt voor de veiligheid van de opgevangen kinderen, dan gaat er via de toezichthouder een signaal naar de werkgever. Als er geen nieuwe VOG wordt verstrekt, dan kan iemand niet langer meer werken in de kinderopvang.

6.3 Personenregister kinderopvang

Per 1 maart 2018 zal het Personenregister kinderopvang (Fase 2) in werking treden. Vanaf dan moet iedereen die woont of werkt op een locatie waar kinderen worden opgevangen zich inschrijven in het Personenregister kinderopvang (uitvoerder is DUO). Dit geldt ook voor bestuurders van kinderopvangorganisaties en voor kantoorpersoneel dat toegang heeft tot persoonsgegevens van de kinderen die worden opgevangen. Ook volwassen huisgenoten en personen die tijdens opvanguren structureel aanwezig zijn op de opvanglocatie, moeten zich inschrijven.

Bij continue screening wordt gekeken of mensen die werken in de kinderopvang nieuwe strafrechtelijke gegevens op hun naam hebben staan. Als volgens Justitie blijkt dat een persoon een bedreiging vormt voor een veilige omgeving voor de kinderen, gaat er via de gemeente en GGD een signaal naar de werkgever. Deze medewerker wordt vervolgens tot nader order geschorst en moet een nieuwe VOG aanvragen. Als er geen nieuwe VOG wordt overlegd, mag de betrokken werknemer niet meer werken in de kinderopvang. Als er een vermoeden bestaat dat er sprake is van ongewenst gedrag wordt verwezen naar wat in de "Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling" is vastgelegd. Hierbij wordt zowel een melding door een collega, kind, ouder of derde in procedure beschreven.

6.4 **Achterwachting**

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

- Er is één pedagogisch medewerker (PM-er) op de locatie. Er wordt voldaan aan de beroepskracht-kindratio (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.

6.5 **Achterwacht**

Wanneer wij aan de wettelijk vastgestelde beroepskracht-kindratio voldoen, kan het voorkomen dat er over een deel van de dag slechts één PM-er aanwezig is. Er is dan een achterwacht geregeld. In de ochtend kan de tweede PM-er gebeld worden, in de avond kan de 1 na laatste PM-er pas naar huis, wanneer de BKR dit toelaat. Op andere momenten is dit onze administratief medewerker, die in het pand aanwezig is of binnen 15 minuten aanwezig kan zijn en tijdens openingsuren telefonisch bereikbaar is.

7

EHBO regeling

Er zijn voldoende medewerkers met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO en BHV

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 en BHV:

1. Sandra Kulper
2. Carolien Pruijm
3. Ivonne Pakes (Tevens in bezit van volwaardig EHBO diploma)
4. Lotte Mulder
5. Joanne de Graaf
6. Nikki Slager
7. Amy Maldonado
8. Priscilla Drenth
9. Marlous Bolt
10. Ella de Jong
11. Esmee Wekema

Alle certificaten zijn behaald bij het instituut:

Axicare
Deventerweg 61
7214 DA Epse

E: info@axicare.nl
W: www.axicare.nl
KvK nr 04061275

T: 0570 - 745 112

8

Beleidscyclus

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide veiligheids risico-inventarisatie en een gezondheidsrisico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg bepalen we welke medewerker welke onderwerpen van de risico-inventarisatielijsten gaat 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, verantwoordelijk hiervoor zijn S. Kulper en I. Pakes. De voortgang van beide plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens een teamoverleg. Op basis van de evaluaties wordt het beleid Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.

8.1 Plan van aanpak

In onze veiligheidsrisico-inventarisatie zijn alle ruimtes opgenomen. We gaan met deze lijst in de ruimte zitten en lopen de vragenlijst na. De gevaren en/of risico's worden genoteerd en daar wordt een verslag van gemaakt. In een 6-wekelijkse teamoverleg wordt geëvalueerd of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

In onze gezondheidsrisico-inventarisatie staan allerlei scenario's omtrent overdracht van ziektekiemen.

8.1.1 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 inventarisaties zijn er een aantal actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van de opvang te verbeteren. De belangrijkste actiepunten zijn:

- veilig gebruik traphekjes
- aanschaf Airco

Voor een totaaloverzicht van te nemen maatregelen wordt verwezen naar het Veiligheidsverslag 2019

8.1.2 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 6-wekelijks 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:

- Mail naar de ouders over het veilig gebruik van de traphekjes.

9

Communicatie en afstemming in- en extern

We vinden het belangrijk dat PM-ers zich betrokken voelen bij het beleid veiligheid en gezondheid. Wanneer het beleid 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 beleid veiligheid en gezondheid, 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 teamoverleg 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. PM-ers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar.

Tijdens het kennismakingsgesprek stellen we ouders op de hoogte van ons reglement en 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 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 in een mail opgenomen.

10

Ondersteuning en melding van klachten

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een PM-er of ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback, en bespreken deze klacht het liefst direct met de PM-er of ouder zelf om tot een oplossing te komen.

Indien we er met de PM-er of ouder op deze wijze niet uitkomen, dan kan de PM-er of ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang.

Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie

U kunt een klacht bij ons alleen schriftelijk indienen. Hoe u dit kunt doen, staat in onze klachtenregeling.

Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang

Reageert Jottum niet binnen 6 weken op uw klacht of nemen we uw klacht niet serieus? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en Jottum. Deze dienst is gratis.

Stap 3: 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 Jottum doorlopen.

Wij hopen dat wij een open cultuur hebben waardoor Pm-ers en ouders hun klacht altijd melden. Wij doen onze uiterste best de klacht serieus te nemen en naar behoren op te lossen.

