

*Villa Kiekeboe*



**Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid**

**Villa Kiekeboe BV**



# Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Visie op veiligheid en gezondheid .....	4
3. Veiligheids- en gezondheidsbeleid .....	5
3.1    Beleidsvorming	
3.2    Werkwijze in de praktijk	
3.2.1 Omgaan met risico's bij werken met kinderen	
3.2.2 Periodieke evaluatie	
3.2.3 Communicatie in- en extern	
4. EHBO-regeling .....	6
5. Achterwachtregeling .....	6
6. Vierogenprincipe .....	7
7. Grensoverschrijdend gedrag .....	7
8. Klachtenregeling .....	8

## **1. Inleiding**

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Villa Kiekeboe BV. Met behulp van dit beleidsplan maken we inzichtelijk hoe we dagelijks werken in onze kinderopvang waarbij we de veiligheid en de gezondheid van de kinderen zoveel mogelijk proberen te waarborgen. Dit beleid is opgesteld 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 tot stand gekomen met behulp van de uitgevoerde risico-inventarisaties. Centraal in dit beleid staat de manier van werken: deze moet leiden tot een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving voor de kinderen, medewerkers en de ouders.

Anuschka en Therese zijn eindverantwoordelijke voor dit beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Opgesteld beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Daarom wordt tijdens elk teamoverleg het onderwerp veiligheid en gezondheid besproken. Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze manier van werken 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 aangepast.

## **2. Visie op veiligheid en gezondheid**

Kinderen ontwikkelen zich snel, zijn nieuwsgierig en willen de wereld om zich heen ontdekken. Daarbij zien ze vaak geen gevaar. Hoe ouder kinderen worden, hoe beter ze leren wat wel en niet mag en wat wel en wat niet gevaarlijk is. Leidsters kunnen veilig gedrag oefenen met de kinderen, waarbij veel herhaling nodig is. Toch zullen kinderen zich niet altijd aan afspraken en regels houden. Voor de leidsters is het onmogelijk om de kinderen elke minuut van de dag in de gaten te houden. Daarom is een veilige omgeving van groot belang. Het bieden van veiligheid vinden we belangrijk en dit doen we door in het veiligheidsbeleid de gemaakte regels en afspraken vast te leggen. Bij het werken met deze afspraken proberen we ook het pedagogische aspect niet uit het oog te verliezen; leermomenten en voldoende uitdaging zijn minsten net zo belangrijk. Dit betekent dat we alle risico's in kaart brengen en tot een minimum proberen terug te brengen zodat de kans op ernstige ongelukken voorkomen kan worden.

In Villa Kiekeboe wordt gewerkt met jonge kinderen. Jonge kinderen zijn een kwetsbare groep als het om gezondheid gaat. Het is belangrijk de kinderen op te vangen in een omgeving waarin een goede gezondheid zoveel mogelijk gewaarborgd is. Dit betekent dat we door middel van het opstellen en bijstellen van het gezondheidsbeleid een situatie creëren waarin gezondheidsrisico's worden onderkend en dat ons handelen zich richt op het voorkomen van ziekte en het terug brengen van de risico's tot een aanvaardbaar niveau.

### **3. Veiligheids- en gezondheidsbeleid**

#### **3.1 Beleidsvorming**

Als basis voor het opstellen van het veiligheids- en gezondheidsbeleid zijn de uitkomsten van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid gebruikt die in november 2020 is uitgevoerd. Samen met het opgestelde Veiligheidsbeleid en Gezondheidsbeleid vormt dit het V&G-beleid van Villa Kiekeboe. Dit wordt aangevuld met observaties en maatregelen vanuit de dagelijkse praktijk.

Het beleid is voorzien van een datum. Het beleid wordt voortdurend (in ieder geval jaarlijks) aangepast en aanpassingen zullen steeds verwerkt worden in een nieuwe versie (zie datum onderaan de pagina)

#### **3.2 Werkwijze in de praktijk**

De kinderen in Villa Kiekeboe worden opgevoed in 'veilig en gezond gedrag': Het duidelijk stellen en consequent naleven van regels en gemaakte afspraken levert een betere opvoeding in 'veilig en gezond gedrag' dan allerlei preventieve maatregelen (bv. sloten op koelkasten).

Onze huisregels dienen om de afspraken rondom het gedrag van gebruikers (personeel, kinderen en ouders) duidelijk te maken en vast te leggen. De kinderen worden herinnerd aan de gemaakte afspraken wanneer zij een afspraak (regel) overtreden. Wij vinden het belangrijk om uitleg te geven over deze regels. Ook personeel spreekt elkaar onderling hierop aan en ouders worden, indien nodig, herinnerd aan de gemaakte afspraken. Een open communicatie onderling zorgt voor het nemen van verantwoordelijkheid door alle gebruikers.

##### *3.2.1 Omgaan met risico's bij het werken met kinderen*

Er wordt geprobeerd om de kinderen zoveel mogelijk van te voren op de hoogte te stellen van de geldende afspraken en niet alleen achteraf de afspraken te bespreken. Dan bestaat de kans dat het kind niet van het bestaan van de afspraak af weet. Kinderen worden op het moment dat ze een afspraak 'overtreden' hierop aangesproken. Bij de verschillende risico's wordt onderscheid gemaakt tussen grote en kleine risico's. Bij grote risico's nemen we maatregelen om ervoor te zorgen dat kinderen beschermd worden tegen de gevolgen. Bij kleine risico's leren we de kinderen omgaan met de kleine risico's door hen erop te wijzen en onderlinge afspraken te maken. In het 'Plan van aanpak Veiligheid en Gezondheid' is vastgelegd welke maatregelen genomen zijn en welke afspraken er gelden. Het plan van aanpak is opgenomen in bijlage A.

##### *3.2.2 Periodieke evaluatie*

Het is belangrijk dat het opgestelde beleid ten aanzien van veiligheid en gezondheid doorlopend actueel gehouden wordt. We doen dit door ieder half jaar in de teamvergadering een onderwerp op de agenda te plaatsen en met elkaar hierover in gesprek te gaan (evaluatie). In Maart bespreken we het onderwerp 'veiligheid'. Op basis van een vooraf actueel en gezamenlijk vastgesteld item binnen het onderwerp 'veiligheid' wordt het beleid besproken en geëvalueerd n.a.v. ervaringen in de praktijk. In September doen we hetzelfde voor het onderwerp 'gezondheid'. Op deze manier zijn we als teamleden bewust betrokken en bezig met de verschillende aspecten. We zorgen er op deze manier voor dat het beleid altijd actueel blijft. Naar aanleiding van de bespreking wordt het beleid aangepast of bijgesteld. Ook tussentijds kan het noodzakelijk zijn om het beleid aan te passen, bijvoorbeeld als er een verbouwing heeft plaats gevonden, de ruimtes anders zijn ingericht, naar aanleiding van een ongeval of een nieuw inzicht vanuit het werken in de praktijk. Na overleg in het team zal de eigenaresse van Villa Kiekeboe er zorg voor dragen dat deze aanvullingen en wijzigingen worden verwerkt in het beleid waarbij de versie wordt gewijzigd. Het aangepaste beleid zal daarna ook met de leden van de Oudercommissie

(OC) worden besproken in de oudercommissievergadering. Indien noodzakelijk worden opmerkingen en aanpassingen voorgesteld door de OC verwerkt in het beleid.

Om te bepalen of de genomen acties en de gedane aanpassingen in het beleid ertoe hebben geleid dat er een veiligere opvang is ontstaan evalueren we jaarlijks tijdens het teamoverleg de genomen maatregelen en/of de ondernomen acties.

### *3.2.3 Communicatie in- en extern*

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Wanneer het beleidsplan voor veiligheid en gezondheid wordt 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 instructies. Zodanig dat deze persoon in staat is tot het nemen van maatregelen wanneer dit aan de orde is.

Tijdens een 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. Medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar.

Via de nieuwsbrief en via de oudercommissie 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. Het actuele beleid ligt ter inzage voor ouders altijd op de vestiging of is opvraagbaar.

## **4. EHBO-regeling**

Bij Villa Kiekeboe doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Toch is dit helaas niet altijd te voorkomen. Daarnaast kunnen zich andere calamiteiten voordoen, waardoor EHBO noodzakelijk is. Er is daarom bij Villa Kiekeboe, tijdens openingsuren, altijd een medewerker aanwezig met een geldig kinder-EHBOdiploma. De diploma's zijn behaald bij een gecertificeerde aanbieder die voldoet aan de richtlijnen in de wet. Ieder jaar wordt er deelgenomen aan een herhalingscursus EHBO voor kinderen waardoor de kennis (en het diploma) actueel blijft en de handelingen jaarlijks geoefend worden. Dit beleid is een vast onderdeel van de werkwijze binnen Villa Kiekeboe.

In bijlage C een actueel overzicht van de behaalde EHBO-diploma's.

## **5. Achterwachtregeling**

Als de groep klein is en er maar één medewerker aanwezig is en er geen andere volwassene op de locatie is, wordt de achterwachtregeling toegepast. Dit betekent dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld de leidster moet plotseling met een kind naar de dokter) een achterwacht beschikbaar is die binnen vijftien minuten aanwezig kan zijn op de opvanglocatie. De achterwacht is telefonisch bereikbaar tijdens openingstijden. Er is een lijst met verschillende achterwachten beschikbaar (zie bijlage ) die binnen enkele minuten ter plaatse kunnen zijn. Zij komen regelmatig een bezoekje brengen in de groep, dus voor de kinderen zijn het vertrouwde personen.

Het overzicht hangt ook op de groep zodat dit voor iedereen gemakkelijk vindbaar is.

## 6. Vierogenbeleid

Op het kinderdagverblijf is het wettelijk verplicht het Vierogenprincipe toe te passen. Dit vormt een belangrijk onderdeel van het beperken van het risico op grensoverschrijdend gedrag. Vanuit de wet wordt geëist dat de opvang zodanig wordt georganiseerd dat een leidster, stagiair, vrijwilliger of andere volwassene de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Doel van dit principe is dat het risico op misbruik van kinderen wordt beperkt, en wel door te voorkomen dat volwassenen zich binnen een kinderdagverblijf of peuteropvang gedurende langere tijd ongehoord of ongezien kunnen terugtrekken met een kind.

In Villa Kiekeboe wordt er bij de invulling van het Vierogenbeleid rekening gehouden met de voorspelbaarheid, mogelijkheid en frequentie dat er één leidster op de groep is. Het beleid wordt jaarlijks met de oudercommissie besproken en geëvalueerd.

De volgende maatregelen zijn getroffen om aan dit principe tegemoet te komen:

- Allereerst komt de kleinschalige opzet tegemoet aan de invulling van het vier ogen principe. Doordat er steeds direct contact is tussen ouders en de eigenaresses van Villa Kiekeboe, zijn er korte lijnen in de communicatie, die een open aanspreekcultuur bevorderen. Er wordt op deze manier zorg gedragen voor een sfeer, waarin een ieder elkaar kan aanspreken en open naar elkaar toe kan zijn.
- In Villa Kiekeboe gelden flexibele opvangtijden, met als gevolg uiteenlopende breng- en haaltijden. Op diverse momenten van de dag kunnen ouders in en uit lopen.
- Ouders worden bij de intake van hun kind meteen geïnformeerd over het vier ogen principe, de aanwezigheid van de meldcode kindermishandeling en de open cultuur en communicatie die hierbij nagestreefd wordt. Tijdens opvangdagen zal op iedere dag aangegeven worden, wie er die specifieke dag op de groep aanwezig zal zijn, dus wie van het personeel, achterwacht die dag langs zal kunnen komen.
- De oudercommissie wordt op de hoogte gebracht en gehouden omtrent de invulling van het vier ogenprincipe. Zowel in de notulen van vergaderingen van Villa Kiekeboe zijn gemaakte afspraken altijd terug te lezen.
- Vanwege het feit, dat er opvang in Villa Kiekeboe plaatsvindt, hebben alle medewerkers een VOG. Dit geldt ook voor de achterwacht(en). Vanzelfsprekend heeft ook elke invalkracht/personeelslid een geldig VOG.
- En is personeel van Villa Kiekeboe op de hoogte van de aanwezigheid van de Meldcode kindermishandeling en de inhoud hiervan. De ondernemer zelf en vaste personeelsleden hebben een training meldcode gevolgd/zullen een training Meldcode gaan volgen.  
Villa Kiekeboe wordt regelmatig bezocht door pakketdiensten, achterwachten, technici, klusjesmannen, etc.; zodoende is er op diverse onverwachte momenten aanloop van verschillende mensen.

## 7. Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel seksuele, fysieke als psychische grensoverschrijdingen. Dit kan ook pestgedrag van kinderen onderling zijn.

We hebben de volgende maatregelen genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen en we hebben vastgelegd wat te doen als we merken dat het toch gebeurt:



- Villa Kiekeboe streeft een open communicatiecultuur na. Dit betekent dat we elkaar als collega's open aan kunnen spreken op zaken. Tijdens het teamoverleg wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo de open cultuur te bevorderen.
- In het pedagogisch beleidsplan is 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.
- Ook zijn we alert op seksueel grensoverschrijdend gedrag. Een rollenspel als 'doktertje spelen' kan een onschuldig spel zijn maar wanneer is hierbij sprake van grensoverschrijdend gedrag?  
We volgen hierbij de werkwijze in de Meldcode Kindermishandeling. Hierin is een stappenplan opgenomen hoe hiermee om te gaan en wordt beschreven wanneer gedrag grensoverschrijdend is/kan zijn en wat een normale seksuele ontwikkeling bij kinderen is. Medewerkers zijn op de hoogte van de inhoud van de Meldcode en handelen hiernaar.
- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring).
- We werken met een Vierogenbeleid. Medewerkers kennen het Vierogenbeleid en streven dit ook na. Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het Vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang.
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang.
- Er wordt gewerkt met de Meldcode kindermishandeling waarin de werkwijze staat wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.

## 8. Klachten en geschillen

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 medewerker of ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback en bespreken deze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om samen tot een oplossing te komen.

Ook kan altijd rechtstreeks contact opgenomen worden met het Klachtenloket Kinderopvang van de Geschillencommissie Kinderopvang waar we bij aangesloten zijn: [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) Hier kan online de klacht ingediend worden of via telefonisch contact 0900-1877 (€ 0,20 per gesprek).

## Plan van Aanpak

Het Plan van Aanpak bestaat uit 3 onderdelen:

- RI's Veiligheid en Gezondheid (2020)
- het concrete veiligheidsbeleid
- het concrete gezondheidsbeleid

In dit Plan van Aanpak van Villa Kiekeboe wordt beschreven hoe er wordt omgegaan met de verschillende risico's. Bij grote risico's, waarbij de gevolgen ernstig kunnen zijn en er sprake kan zijn van ernstig letsel, nemen we maatregelen om de kans hierop zo klein mogelijk te maken. Bij kleine risico's leren we de kinderen omgaan met de risico's en maken we onderling afspraken en leggen deze vast in huisregels.

### Grote risico's

*Enkele voorbeelden van grote risico's en de genomen maatregelen (zie ook RI):*

- Kind krijgt vingers tussen de deur  
Op de deuren in de speelruimte en de slaapkamer zijn veiligheidsstrips bevestigd om te voorkomen dat kinderen hun vingers tussen de deur krijgen. Deze strips worden direct vervangen als ze kapot zijn. Met de kinderen wordt afgesproken dat er niet met deuren wordt gespeeld. Voor deuren die open mogen blijven staan wordt een deurklem/buffer gebruikt.
- Kind komt in contact met elektriciteit  
Op alle stopcontacten is een beveiliging geplaatst of is gebruik gemaakt van een kindveilig stopcontact. Er zijn geen losse snoeren binnen bereik van kinderen. Deze zijn veilig weggewerkt of buiten het bereik van kinderen geplaatst.
- Kind valt uit bed of box  
Alle bedjes en boxen voldoen aan de richtlijnen in het Warenwet besluit. Daarnaast zijn er afspraken gemaakt en vastgelegd dat:
  - kinderen die wakker zijn worden direct uit bed gehaald;
  - er wordt geen speelgoed of knuffels meegenomen naar bed die gebruikt kunnen worden als opstapje;
  - de bedden en boxen zijn voorzien van een kindveilige sluiting;
  - de bodem van de box wordt laag gezet zodra de baby kan zitten.
- Kind verbrandt zich aan hete radiator/hete buizen  
De radiatoren zijn voorzien van een omkasting. De buizen zijn afgeschermd met isolatiemateriaal. De radiatoren zijn voorzien van een kindveilige thermostatische kraan.
- Kind rent al spelend de straat op vanuit de buitenruimte
  - de omheining is dusdanig aangebracht dat de kinderen er niet onderdoor of overheen kunnen klimmen;
  - het toegangshekje/de toegangsdeur is voorzien van een kindveilige sluiting;
  - met personeel en ouders is de afspraak gemaakt dat het hek altijd weer gesloten wordt;
- Kind komt via ongewassen handen in contact met ziektekiemen  
Voor zowel leiding als kinderen gelden richtlijnen voor het wassen van de handen na toiletbezoek, verschonen van kinderen, voor het eten, enz.
- Kind verblijft in een te koude, te warme of bedompte ruimte
  - er wordt tijdig geventileerd in alle ruimtes;
  - de thermostaat in de speelruimte staat niet lager van 17°C en in de slaapkamer niet lager dan 15°C. De temperatuur wordt regelmatig gecontroleerd.
  - voor het bepalen van het optimale ventilatiegedrag wordt enige tijd gebruik gemaakt van een ventilatiemeter.

### **Handelen bij ongevallen en calamiteiten**

Villa Kiekeboe probeert te anticiperen op mogelijke risico's door verschillende maatregelen te nemen om de kans op een ongeval of calamiteit te voorkomen. Deze maatregelen zijn beschreven en opgenomen in het veiligheidsbeleid en in protocollen waarmee Villa Kiekeboe werkt. De werkwijze en inhoud die is vastgelegd in het beleid en de protocollen die daar bij horen zijn bekend bij de leidsters van Villa Kiekeboe. Het gaat hierbij met name om de grote risico's die ondanks de genomen maatregelen toch onverwacht kunnen plaatsvinden. Indien er ongevallen of calamiteiten plaatsvinden worden deze geregistreerd en gedeeld en besproken in het team. Indien nodig wordt het beleid hierop aangepast.

Het overzicht Ongevallen en Calamiteiten geeft weer welke handelwijze er is als zich toch een 'risico met grote gevolgen' voordoet. Zie bijlage H.

### **Overzicht EHBO-diploma's**

<b>Naam</b>	<b>Geb.dat.</b>	<b>Diplomanr.</b>	<b>Vervaldat.</b>	<b>Soort diploma</b>
Anuschka	22-11-1987	99788404	20-09-2021	Eerste hulp aan kinderen Oranje Kruis
Therese	27-02-75	99425937	01-09-2022	Eerste hulp aan kinderen Oranje Kruis
Shannon	22-02-1995	99721696	01-04-2022	Eerste hulp aan kinderen Oranje Kruis

*Bij de inzet van vervanging zal er altijd voor gezorgd worden dat er een volwassene aanwezig is met een geldig EHBO-diploma tijdens de openingstijden.*

## Bijlage

### Overzicht achterwachten

<b>Naam</b>	<b>Tel.nr.</b>	<b>Bijzonderheden</b>
Anuschka	<b>0646630194</b>	<b>Eigenaar</b>
<b>Therese</b>	<b>0642898388</b>	<b>Eigenaar</b>
<b>Danny</b>	<b>0644087722</b>	
Patrick	0681354574	

## Intern klachtreglement Villa Kiekeboe

### Inleiding

Villa Kiekeboe heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene; de medewerker. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij Villa Kiekeboe; Therese of Anuschka. Zij zijn te bereiken per email [therese@villakiekeboe.nl](mailto:therese@villakiekeboe.nl) of [anuschka@villakiekeboe.nl](mailto:anuschka@villakiekeboe.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 het Klachtenloket Kinderopvang [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of
- aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

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

### 1. Definities

Organisatie:	Villa Kiekeboe BV
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Villa Kiekeboe
Klachtenfunctionaris:	De directeur, waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt. Hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van een Villa Kiekeboe, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

## **2. Voortraject klacht**

Als een ouder een klacht heeft gaat Villa Kiekeboe er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokken medewerker besproken wordt. Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

## **3. Indienen klacht**

- 3.1 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, de naam van de ondernemer op wie de klacht betrekking heeft en een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## **4. Behandeling klacht**

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker of ondernemer betreft, wordt deze in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 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 zes weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **5. Externe klachtafhandeling**

- 5.1 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.
- 5.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de ondernemer indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.