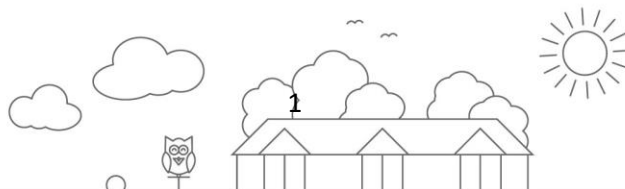


Veiligheid en gezondheidsbeleid BSO Tommerhuus

Inleiding	Blz. 3
Uitgangspunten	Blz. 4
Omgaan met grote risico's	Blz. 5
- Fysieke veiligheid	Blz. 5
- Sociale veiligheid	Blz. 5, 6
- Gezondheid	Blz. 6
Omgaan met kleine risico's	Blz. 7
- Visie	Blz. 7
- Pedagogisch handelen	Blz. 7
- Kinderen oefenen van nature	Blz. 7, 8
Risico-inventarisatie	Blz. 9
Thema's uitgelicht	Blz. 10
- Grensoverschrijdend gedrag	Blz. 10
- Preventie	Blz. 10
- Signaleren en bespreken	Blz. 11, 12
EHBO-regeling	Blz. 13
Beleidscyclus	Blz. 14
- Plan van aanpak	Blz. 14
Communicatie en afstemming	Blz. 15
Ondersteuning en melding van klachten	Blz. 16
- Voor ouders en medewerkers	Blz. 16
- Stappenplan rijksoverheid	Blz. 16 3



Inleiding

Voor je ligt het veiligheids- en gezondheidsbeleid van Buitenschoolse Opvang Tommerhuus. Hierin omschrijven we alle zaken die vanuit wet- en regelgeving vastgelegd behoren te worden én de praktische uitvoering daarvan op onze locatie. Dit veiligheids- en gezondheidsbeleid is een belangrijk document. Het biedt houvast bij het dagelijkse werk met kinderen en zorgt voor een gelijkgestemde aanpak. Tevens biedt het ouders en andere belangstellenden inzicht hoe wij het veiligheids- en gezondheidsbeleid op onze locaties vormgeven.



Uitgangspunten

Het doel van dit beleid is de veiligheid en gezondheid van de kinderen zo veel mogelijk te waarborgen. Het uitgangspunt voor het veiligheids- en gezondheidsbeleid is dat we de kinderen beschermen tegen grote risico's en dat we ze leren omgaan met kleine risico's. Dit vereist dat we inzicht hebben in mogelijke risico's én dat er een goed veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt gevoerd op de locatie.

Dit doen we op de volgende manier: Een jaarlijkse check op de locatie door middel van de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid (RIV & RIG). Waarbij de werkafspraken veiligheid en gezondheid worden gemaakt, uitgevoerd geëvalueerd en aangepast. Binnen de jaarplanning komen alle protocollen en handleidingen van BSO Tommerhuus aan bod en worden besproken met de pedagogisch medewerkers van de locatie. We beschrijven hoe we kinderen begeleiden bij het omgaan met kleine risico's en het leren inschatten van hun eigen kunnen.

Het vastleggen van de zaken die volgens de Wet Kinderopvang dienen te worden beschreven in het veiligheids- en gezondheidsbeleid, zoals:

- Het vier-ogenprincipe
- Omgaan met overschrijdend gedrag
- Achterwachtregeling



Grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven wij de belangrijkste grote risico's van veiligheid en gezondheid 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
- Gezondheid

Per categorie hebben we maximaal 3 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 bijlage RIE-veiligheid en gezondheid waarin de complete risico-inventarisatie is opgenomen.

Fysieke veiligheid

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

Genomen maatregelen zijn:

- Er zijn met de kinderen goede afspraken gemaakt over de gymzaal.
- Deze regels hangen naast de deur van de gymzaal.

Verstikking

Genomen maatregelen zijn:

- Pedagogisch medewerkers zijn goed op de hoogte wat te doen bij verstikking.
- Eten en drinken gebeurt altijd aan tafel

Vergiftiging

Genomen maatregelen zijn:

- Schoonmaakmiddelen niet op de groep aanwezig (in de schoonmaakkast)
- Op alle etenswaren is een houdbaarheidsdatum geschreven

Verbranding

Genomen maatregelen zijn:

- Thee en koffie op het aanrecht
- Geen thee drinken in de buurt van kinderen
- 3x per dag insmeren bij zonnig weer

Verdrinking

Genomen maatregelen zijn:

- Kinderen met een zelfstandigheidscontract hebben ten alle tijden een zwemdiploma
- Kinderen met een zelfstandigheidscontract zijn nooit alleen op pad
- Vlak bij het water is er altijd een pedagogisch medewerker aanwezig met kinder-

EHBO

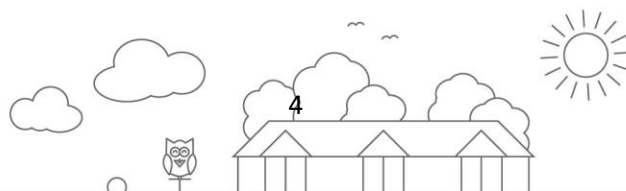
Sociale veiligheid

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

Grensoverschrijdend gedrag

Genomen maatregelen zijn:

- Wij leren de kinderen sociale vaardigheden,
- Vertrouwenspersoon binnen de organisatie.



Kindermishandeling

Genomen maatregelen zijn:

- Wij hebben een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, mocht er een vermoeden zijn.
- Pedagogisch medewerkers zijn goed op de hoogte wat betreft de meldcode.

Vermissing

Genomen maatregelen zijn:

- Ouders en bezoekers kunnen alleen binnen komen via de voordeur.
- Overdag is de deur op de haak. Iedereen belt aan en wij openen de deur met de

vraag wie er bij

de deur staat of om zelf de deur te openen door er heen te lopen.

- Wij geven kinderen nooit meer aan onbekenden

Gezondheid:

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

- Kind stikt,
- Kind wordt gestoken door een wesp,
- Kind wordt gebeten door een teek.

Wij volgen hierbij de geadviseerde maatregelen van het RIVM. Pedagogisch medewerkers kunnen gebruik maken van de "KIDDI app" om zo snel te kijken hoe ze moeten handelen m.b.t. infectieziekte

Visie

BSO Tommerhuus wil haar beleid aansluiten bij wat kinderen nodig hebben. En een heel belangrijk onderdeel in hun jonge leven is het leren door vallen en opstaan. Kinderen leren door dingen te ervaren. Om kinderen wat weerbaarder te maken is het voor hun leerproces belangrijk om geen drama van een klein ongelukje te maken. Je leert het kind dan dat het verschrikkelijk is als er een keer wat gebeurt. Natuurlijk is het niet leuk als je valt en je jezelf (een beetje) pijn doet maar het hoort bij het leerproces. Maar we merken wel onderscheid tussen aanvaardbare risico's en onaanvaardbare risico's. Een kind vormt voor een deel zijn oordeel over wat erg is en wat niet aan de hand van de reacties van volwassenen op dingen die gebeuren. Als deze het signaal afgeeft dat het heel erg is wat er is gebeurd dan zal het kind dit overnemen. Het is belangrijk om er bewust van te zijn welke signalen we zelf afgeven en wat die voor de ontwikkeling (voor de motorische ontwikkeling en bijvoorbeeld doorzettingsvermogen) van het kind kunnen betekenen. Het is belangrijk om te leren dat tegenslagen een onlosmakelijk deel van het leerproces zijn en dat je niet van ieder klein dingetje van slag hoeft te raken. Dingen kunnen alleen maar goed gaan als er ook wat fout mag gaan.

Pedagogisch handelen

Kinderen leren omgaan met risico's is maatwerk. Pedagogisch medewerkers weten van ieder kind wat hij/zij al kan of wat hij/zij al bijna kan. Vooral door observatie, door gesprekken met ouders en bij oudere kinderen ook door gesprekjes met de kinderen zelf. Één keer per jaar observeren wij de kinderen, deze zijn terug te vinden in de kind-dossier map. Wanneer een kind te maken krijgt met een risico krijgt het de ruimte om te ervaren. De ondersteuning/begeleiding van de pedagogisch medewerker is gericht op het versterken wat het kind al kan (Goed van jou! Dat kan je al helemaal zelf!) en het coachen van wat het kind al bijna zelf kan. Het gaat om de zone naast ontwikkeling. Dit betekent dat het ene kind zonder toezicht in een hoog klimrek mag klimmen en het



andere kind daar even een pedagogisch medewerker bij nodig heeft. Kinderen krijgen de ruimte om te experimenteren. Of het nu gaat om een baby die het gras en de aarde wil onderzoeken (via de mond) of een Buitenschoolse Opvang kind dat zelfstandig een maaltijd wil koken.

Kinderen oefenen van nature

We gaan ervan uit, dat als kinderen uit de hele wereld bepaald gedrag laten zien, dat dit dan een essentiële oefening is. Zoals alle dreumesen op een goed moment ergens op willen klimmen.

Vallen en opstaan: Oudere kinderen krijgen de gelegenheid om buiten te oefenen op onze buitenspeelplaats. Stoeien, spelletjes spelen, rennen en buiten tenten bouwen. Als je kunt mag je het proberen. Door activiteiten in kleinere groepen aan te bieden kan de pedagogisch medewerker het kind coachen in risicovolle handelingen, (zoals in een boom klimmen) maar zo leren de kinderen ook van elkaar. Door het aanbieden van bewegingsactiviteiten stimuleren we de motorische ontwikkeling, balans, lenigheid en de spierkracht van de kinderen.

Gereedschap: We leren kinderen al vanaf jonge leeftijd om messen te gebruiken. Op het kinderdagverblijf hebben we stompe messen die weinig kwaad kunnen. Maar kinderen leren door oefening en experiment wel hoe ze die vast kunnen houden door, zodra het kan, zelf hun broodje te smeren. Ditzelfde geldt voor scharen. Hoe ouder de kinderen worden hoe meer we 'echte' messen en scherpe scharen we gaan gebruiken.

Gezondheid en hygiëne: Wat gezondheid en hygiëne betreft houden we ons een voedingsbeleid en hygiënebeleid. Maar opschrijven van regels zegt nog niets over hoe je kinderen leert om zich hier ook aan te houden. Daarom betrekken we kinderen bij afspraken hierover. Al op het kinderdagverblijf beginnen we hiermee door bijvoorbeeld thema's; Groente en fruit en Schoon en Vies. Spelenderwijs leren ze over gezondheidsrisico's en wat je zelf kunt doen om gezond en fit te blijven. Ze maken hun eigen handen en toet schoon met washandje en leren hun handen te wassen na een toiletbezoek.

Op de Buitenschoolse Opvang kiezen we ook voor een actieve vorm: Kinderen praten en beslissen mee over de afspraken over veiligheid en gezondheid, bij het voorbereiden van een activiteit wordt bewust besproken welke risico's er zijn en hoe je daar mee om gaat. We vragen oudere kinderen om jongere kinderen hierbij te helpen. Bovenal vinden wij het belangrijk dat pedagogisch medewerkers een goed voorbeeld geven. Daar hoort ook bij, dat zij nooit roken in het zicht van de kinderen en zich altijd houden aan het voedingsbeleid en hygiënebeleid.

Risico-inventarisatie

In de komende periode gaan we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid (RIV & RIG) uitvoeren. Aan de hand van deze inventarisatie gaan we de risico's op onze locatie in kaart brengen. De grote risico's zijn reeds beschreven in het hoofdstuk "grote risico's". In de bijlage inventarisatie-veiligheid (RIV), inventarisatie-gezondheid (RIG) en inventarisatie-brandveiligheid zijn de uitkomsten van de risico-inventarisatie terug te vinden, evenals het hieruit volgende actieplan.



Thema's uitgelicht

Grensoverschrijdend gedrag

Waar (groepen) kinderen en volwassenen bij elkaar komen bestaat de kans op grensoverschrijdend gedrag; tussen kinderen en tussen volwassenen en kinderen. Kinderen waar we ons zorgen over maken, die kwetsbaar zijn en/of opvallend gedrag vertonen kunnen in deze slachtoffer zijn van anderen, maar hun probleem kan evengoed leiden tot daderschap. We realiseren ons dat kinderen die bijvoorbeeld thuis slachtoffer zijn van mishandeling/misbruik zelf in andere situaties dat gedrag kopiëren. De reactie van ouders op slachtofferschap of daderschap van hun kind is complex. Hoe dan ook zijn zij heel direct en emotioneel betrokken. Dit maakt dat situaties waarin grensoverschrijdend gedrag voorkomt het team zich bewust is van het feit dat zij daarbij direct ondersteuning vragen binnen de organisatie. De houder kan bepalen wie in deze situatie het beste de regie kan voeren.

Preventie

Niemand kan garanties geven, maar we kunnen het risico op grensoverschrijdend gedrag wel verkleinen.

Personeel

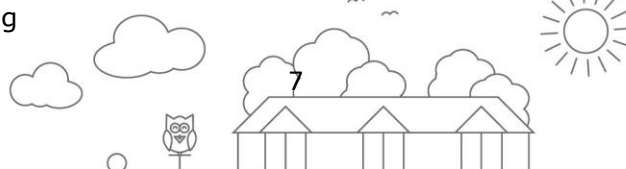
- Iedereen heeft een geldig VOG
- Iedereen staat inschreven bij het Personenregister kinderopvang
- Bij zorg (zonder directe aanleiding) kan altijd de vertrouwenspersoon worden ingeschakeld
- Bij sollicitaties vragen we naar referenties

Kinderen

- We streven ernaar om kinderen weerbaar te maken, stimuleren we de vaardigheid om hulp te vragen, gaan we gesprekken over seksualiteit niet uit de weg
- We werken actief aan het vormen van positieve groepen, waarin pesten minder kan krijgen
- We kunnen altijd een deskundige (ortho)pedagoog inschakelen om te komen observeren en ons te adviseren bij zorgelijk gedrag
- We maken afspraken met kinderen over hulp invoeren als ze samen buiten het zicht van de pedagogisch medewerker spelen.
- We stimuleren open gesprekken over normen en waarden, wat is gepast en wat niet
- We respecteren hun grenzen, houden rekening met wat zij wel/niet prettig vinden in aanraking. We accepteren een 'nee' door erover in gesprek te gaan

Ouders

- We informeren ouders over ons beleid ten aanzien van opvallend gedrag, zorg en de meldcode
- We spreken ouders aan wanneer hun gedrag over onze grenzen gaat (bijvoorbeeld vernederen, seksueel getint taalgebruik of grappen, andere kinderen aanspreken op hun gedrag of in het ergste geval hun kind slaan)
- Wanneer we onze zorg of een incident bespreken houden we ons aan de privacyregels en spreken niet over een ander kind/andere ouders
- We staan open voor ouders die behoefte hebben om hun onmacht of zorgen over de thuissituatie te delen; we veroordelen niet en proberen ouders te verwijzen naar passende ondersteuning



Signaleren en bespreken

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Maar minstens zoveel impact heeft de wijze waarop vervolgens met het incident wordt omgegaan. Wanneer sprake is van grensoverschrijdend gedrag van kinderen onderling worden beide kinderen begeleid, vanuit de overtuiging dat een kind die zich grensoverschrijdend gedraagt, daarmee ook signaal geeft. Het is opvallend gedrag wat van ons een passende aanpak vraagt. Vanzelfsprekend staat de veiligheid voorop, maar we zien het ook als onze verantwoordelijkheid 'daders' en ouders van deze 'dader' te ondersteunen en zo mogelijk te verwijzen naar passende hulp.

Iedere pedagogisch medewerker die zich zorgen maakten zich afvraagt of hij/zij actie moet ondernemen kan naar de houder gaan maar ook gebruik maken van de vertrouwenspersoon van BSO Tommerhuus. De houder is tevens de aandachtfunctionaris Kindermishandeling en Huiselijk geweld en kan het team ondersteunen bij het maken van een plan om situaties te bespreken met ouders en het team. Signalen van ouders komen in de praktijk vaak bij een pedagogisch medewerker terecht, die vervolgens in overleg kan handelen uit de protocollen. Maar ouders kunnen ook rechtstreeks in contact treden met de houder via het klachtenreglement. Ouders krijgen bij aanvang van de plaatsing dit klachtenreglement mee. We besteden in dit thema aandacht door:

- Bij incidenten met het team een risicoanalyse te maken en onze leerpunten te formuleren
- Door onze kennis over de achtergrond van grensoverschrijdend gedrag actueel te houden. We volgen een scholing op het gebied van kindermishandeling en huiselijk geweld, waarin ook aandacht is over deze achtergrond
- In ons pedagogisch beleidsplan is opgenomen hoe we in onze opvoeding kinderen leren om respectvol met elkaar om te gaan, maar ook om zelfverzekerd te zijn naar een ander. Een kind mag bij ons nee zeggen en zal daarin serieus genomen worden.
- We hebben oog voor de sfeer in de groep, streven naar een positieve groep waarin kinderen geneigd zijn om elkaar te helpen en voor elkaar te zorgen. Dat ze durven te zeggen waar ze last van hebben en hulp durven te vragen. Dit zelfde geldt voor het team: we werken steeds aan een positieve groepsdynamiek, waarin ook wij de veiligheid voelen om open te zijn en elkaar te steunen.
- We zijn duidelijk in onze grenzen: wat gaat te ver?! We grijpen in tussen kinderen, in de interactie tussen pedagogisch medewerkers en kinderen en ook tussen ouders en kinderen op onze locatie als we dingen zien dat deze grens wordt overschreden
- Bij plaatsing en in oudergesprekken maken we duidelijk aan ouders en kinderen dat zij altijd hun mentor kunnen benaderen wanneer ze zich zorgen maken
- Kinderen kunnen in vertrouwen melding doen bij een pedagogisch medewerker maar deze kan nooit de garantie geven dat dit nooit verder verteld wordt. Wel dat we altijd rekening houden met wat het kind aankan en dat we samen kijken naar de beste manier. Soms kost dit wat extra tijd maar te snel overgaan in actie kan voor een kind ook als grensoverschrijdend worden ervaren.



Achterwachting

Voor de flexibiliteit bij BSO Tommerhuus is het mogelijk dat in de dagopvang ten hoogste drie uur per dag (niet aaneengesloten) minder beroepskrachten worden ingezet. Voor de naschoolse-opvang (BSO) geldt deze regel voor ten hoogste een half uur per dag. Worden deze kinderen de hele dag opgevangen dan gelden de regels zoals bij het kinderdagverblijf. Is er slechts één pedagogisch medewerker in het pand, dan is er ter ondersteuning tenminste één andere volwassene als "achterwacht" in het pand aanwezig. Indien aan de beroepskracht-kind ratio wordt voldaan en er slechts één pedagogisch medewerker in het pand aanwezig is dan dient een achterwacht geregeld te zijn, dat wil zeggen: beschikbaar maar niet aanwezig.

Toelichting: We onderscheiden twee situaties waarin sprake is van een achterwachting: Tijdens aanloopuren, pauzes en aan het einde van de dag mag er maximaal 3 uur per dag één pedagogisch medewerker op de groep worden ingezet. Als de pedagogisch medewerker meer dan 10 kinderen op de groep heeft, geldt dat er een andere volwassene in het pand aanwezig moet zijn. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker van het kinderdagverblijf zijn. In het tweede geval mag één pedagogisch medewerker worden ingezet als er 10 of minder kinderen op de BSO zijn. In dat geval moet er een achterwacht zijn die binnen 15 minuten op de locatie kan zijn. De achterwacht is telefonisch bereikbaar tijdens openingstijden. De volgende personen zijn bereikbaar als achterwacht; Mandy Westerhof 0648344853 en Carlita Halma 0645256538

EHBO-regeling

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingsuren minimaal één pedagogisch medewerker aanwezig is met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO en BHV. Bij BSO Tommerhuus 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/BHV noodzakelijk is. Op onze locatie hebben de volgende medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO / BHV:

Nog nader te bepalen omdat team medewerkers nog niet compleet is.

Beleidscyclus

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg bepalen we welke medewerkers op welke onderwerpen een onderzoek 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 op. De voortgang van beide plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens een teamoverleg. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid aangepast.



Plan van aanpak

Welke maatregelen worden er 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 actie punten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van de opvang te verbeteren. De belangrijkste actiepunten zijn:

Gevaar in de keuken

Regel: geen kinderen in de keuken mits een pedagogisch medewerker erbij is •
Bijhouden van de verbanddoos - deze wordt jaarlijks gecontroleerd met de herhaling EHBO-cursus • Goede afspraken met ouders en kinderen over het zelfstandigheidscontract - Mocht dit niet goed gaan wordt er contact gelegd met de ouder en eventuele maatregelen genomen

Hoe worden maatregelen geëvalueerd?

Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veilige en gezondere opvang kan worden geboden evalueren wij 3x per jaar tijdens een teamoverleg de genomen maatregelen en/of ondernomen acties. Indien de maatregel of actie een positief effect heeft gehad wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast

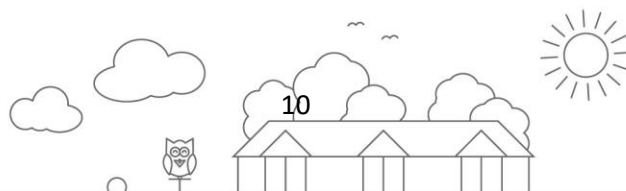
Communicatie en afstemming

BSO Tommerhuus vindt het van belangrijk dat medewerkers en ouders zich betrokken voelen bij het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Wanneer het beleidsplan voor veiligheid en gezondheid wordt opgesteld of bijgesteld spelen zij dan ook alle een actieve rol hierin (teamoverleg). Wanneer een nieuwe pedagogisch medewerker op de locatie komt werken zorgen we voor een introductie in het veiligheids- en gezondheidsbeleid. 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. Pedagogisch medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar.

Ondersteuning en melding van klachten

Voor ouders en medewerkers

Ondanks dat alles meestal goed gaat kan het altijd gebeuren dat ouders of medewerkers een klacht hebben over de wijze waarop aan veiligheid en gezondheid wordt gewerkt. Maak voor ouders en medewerkers inzichtelijk wat ze kunnen doen wanneer ze een klacht hebben. 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 ouders zelf om tot een oplossing te komen. We registreren klachten digitaal en analyseren deze voor continue verbetering. Indien we er met de medewerker of ouders op deze wijze niet uitkomen dan kan de medewerker of ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang. Meer informatie hierover kan de ouder vinden op: www.degeschillencommissie.nl. Tevens kunnen medewerkers terecht bij de vertrouwenspersoon van BSO Tommerhuus. Deze gegevens zijn te vinden op de website.



Stappenplan Rijksoverheid

In geval van een klacht wordt voor ouders vanuit de rijksoverheid het volgende stappenplan geboden:

Stap 1: Klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen bij de kinderopvangorganisatie. Hoe u dit kunt doen staat in hun klachtenregeling

Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang
Heeft de kinderopvangorganisatie geen klachtenregeling? Of reageert de organisatie niet binnen 6 weken op uw klacht of neemt die 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 de kinderopvangorganisatie. 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 de kinderopvangorganisatie doorlopen.

