

BSO `T Aquarium

**Beleid veiligheid en gezondheid**

**1.Inhoud geschreven door Lavida Visser op 04-03-2024**

**2.Introductie**

**3.Missie en Visie**

**4.Informatie naar de ouders**

**5.Grote risico,s**

**6.Grensoverschrijdend gedrag**

**7.Maatregelingen en stappen bij kindermishandeling/afwegingskader/meldnorm**

**8.Aandachtsfunctionaris**

**9.Vermissing**

**10.Gezondheid**

**11.Buitenmilieu en binnen milieu**

**12.Omgang met kleine risico`s**

**13.Risico en inventarisatie**

**14.Achterwachtregeling**

**15.EHBO en BHV**

**16.Afstemming beleid veiligheid en gezondheid**

**17.Ondersteuning en melding van klachten**

**18.Externe klachtenprocedure**

**2.Introductie**

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Buitenschoolse `tAquarium. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze buitenschoolse opvang 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. Om tot dit beleidsplan te komen moeten verschillende maatregelingen ervoor zorgen dat de veiligheid en gezondheid van de kinderen, ouders en medewerkers zoveel mogelijk gewaarborgd worden. Lavida Visser is eindverantwoordelijke voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Een beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerker(s ) zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Daarom zal dit plan samen met de medewerker(s )regelmatig geëvalueerd tijdens werkoverleggen en indien gewenst aanscherpt, c.q. bijgesteld worden. Dit om de kwaliteit zo hoog mogelijk te houden

**3.Missie en visie**:

BSO `t Aquarium staat voor ons voor gezelligheid, persoonlijke aandacht, ongedwongen en een huiselijke sfeer, die zoveel mogelijk aansluit bij de wensen van ouders en de behoefte van het kind. Als de kinderen uit school komen krijgen ze wat te eten en te drinken. Zo zal elke middag gestart worden met een moment waar de kinderen hun verhaal kwijt kunnen. En even wat samen drinken en wat groente of fruit krijgen. Wij vinden het belangrijk dat de tijd die de kinderen bij ons doorbrengen hun eigen vrije tijd is. De kinderen kunnen dus zelf kiezen wat ze doen. De pedagogisch medewerkers zullen de kinderen hierbij begeleiden en toezicht houden. Er is ruimte om samen te spelen, knutselen of buiten spelen. Ook kunnen ze rustig een boekje lezen. Missie: We zorgen voor een verantwoorde, professionele BSO, waarin ieder kind zich veilig voelt en zich optimaal verder kan ontwikkelen. Het kind wordt gestimuleerd, zowel individueel als in groepsverband en de sociale contacten worden bevorderd. Dat betekend dat we ervoor zorgen dat we de kinderen:

- Een gevoel van emotionele veiligheid bieden (ervoor zorgen dat ze zich prettig voelen, het naar hun zin hebben).

- De gelegenheid geven om de persoonlijke competenties te ontwikkelen (ontwikkelen van zelfstandigheid, zelfredzaamheid, zelfvertrouwen en creativiteit.

- De gelegenheid geven om de persoonlijke competenties te ontwikkelen (oefenen van sociale kennis en vaardigheden, zoals communicatie, samenwerken, andere helpen en omgaan met conflicten).

- De gelegenheid geven om zich waarden en normen eigen te maken (de cultuur van de samenleving)

**4.Informatie naar de ouders** :

Wanneer een kind geplaatst wordt op de BSO dan ontvangen de ouders de inlogcodes van Portabase. Alle procedures en protocollen staan daarin vermeldt, met alle bijbehorende toestemmingsformulieren.

**5.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 de risico’s onder verdeeld in drie categorieën:

1. fysieke veiligheid

2. sociale veiligheid

3. gezondheid

Per categorie hebben we maximaal 4 belangrijke risico’s benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn genomen om het risico tot het minimum te beperken. Fysieke veiligheid Ten aanzien van de fysieke veiligheid hebben we de volgende risico’s gedefinieerd als grote risico’s:

- vergiftiging

- Verbranding

- Vallen van Hoogte en tegen obstakels

- Beknelling

**De maatregelen die we genomen hebben bij vergiftiging zijn:**

- Vluchtige stoffen zoals vernis, chloor worden alleen gebruikt op plaatsten waar geen kinderen aanwezig zijn.

- Schoonmaakmiddelen, andere giftige stoffen worden buiten bereik van de kinderen bewaard (achter kastje met beveiliger)

- Er zijn geen giftige of stekelige planten/begroeiing rondom of op het buiten speelterrein. - Echte schoonmaakwerkzaamheden (waarbij schoonmaakmiddel gebruikt wordt), worden gedaan wanneer de kinderen niet aanwezig zijn.

- Medicijnen worden bewaard buiten bereik van kinderen (indien nodig in de koelkast). - Apparatuur en gereedschap zijn veilig opgeborgen.

**De maatregen die we genomen hebben bij verbranding zijn:**

- Er worden geen kinderen op schoot genomen wanneer er koffie of thee wordt gedronken.

- Er worden geen kaarsen gebrand.

- Kopjes met hete dranken worden buiten bereik van de kinderen geplaatst.

- De heet waterkraan is buiten bereik van de kinderen.

- Kinderen mogen alleen onder begeleiding in de keuken komen.

- Kinderen mogen onder toezicht met het lijm pistool bezig zijn.

**De maatregelen die we genomen hebben bij vallen hoogte en tegen obstakels zijn:**

- Het speeltoestel wordt gebruikt waarvoor het bedoeld is. We mogen niet op daken klimmen of elkaar duwen.

- We klimmen niet op en over de hekwerken buiten.

- Er wordt niet rondom zandbak gevoetbald en drukke spelletjes gedaan. Hiervoor is de andere kant van de speelplaats bedoeld.

**Een aantal algemene voorbeelden van veiligheid die we hebben genomen binnen onze opvang zijn:**

- Stopcontacten zijn beveiligd.

- Losse matten of vloerkleden hebben een slip vaste ondermat om verschuiven te voorkomen.

- Wanneer er geknoeid wordt met water (bijv. in de keuken of badkamer) wordt dit zo snel mogelijk opgeruimd om uitglijden te voorkomen.

- Geen spullen voor de nooduitgangen plaatsen. Voor de overige risico’s verwijzen we naar de complete risico-inventarisatie.

**De maatregelen die we genomen hebben bij beknelling zijn:**

- In alle ruimtes die door de BSO gebruikt worden zijn vingersafes geplaatst.

- Wanneer kinderen buiten spelen wordt de deur geopend of wordt en een vingerklembeveiliger geplaatst, zodat de kinderen niet klem kunnen komen te zitten. Sociale veiligheid: Ten aanzien van sociale veiligheid hebben we de volgende risico’s gedefinieerd als grote risico’s:

1. Grensoverschrijdend gedrag

2. Kindermishandeling

3. Vermissing

**6.De maatregelen die we genomen hebben bij grensoverschrijdend gedrag:**

- Alle medewerksters zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag en hebben daarbij een opleiding conform cao kinderopvang.

- Omgangsvormen zijn vastgelegd.

- Goed signaleren.

- Goed melden.

- Er zijn duidelijk regels hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandeld op de opvang.

-Er is een protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.

**7.De maatregen die we genomen hebben bij kindermishandeling zijn:**

# **Speciale app meldcode kindermishandeling voor kinderopvang**

De app ‘meldcode kindermishandeling’ is speciaal voor beroepskrachten uit de kinderopvang beschikbaar. De app is een digitale vertaling van het protocol ‘kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag’ voor de kinderopvang van juni 2018. De app is laagdrempelig en gericht op gebruik in de praktijk op het kinderdagverblijf, in de buitenschoolse opvang en gastouderopvang.

*Download direct de app Meldcode ko uit de*[*App Store*](https://itunes.apple.com/nl/app/meldcode-kindermishandeling/id1441535840)*of*[*Play Store*](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.casasolutions.meldcodekm)*.*

*Afbeelding met Graphics, grafische vormgeving, kunst, ontwerp

Automatisch gegenereerde beschrijving*

Afbeelding met tekst, schermopname, software, Webpagina

Automatisch gegenereerde beschrijving

**Klik voor klik door de routes**Met de app kan ‘klik voor klik’ door de stappen van elke route\* uit het protocol ‘kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag’ worden gelopen. Daardoor krijgt de gebruiker alleen de informatie en stappen uit de meldcode te zien die op dat moment voor hem/haar van toepassing zijn. Bij elke stap kan om extra toelichting worden gevraagd. Gedurende het hele proces zie je in een voortgangsbalk hoe ver je je in het stappenplan bevindt. De app is bij uitstek geschikt om in de praktijk, zo nodig op de groep, met telefoon of tablet in de hand te gebruiken.

\*Het protocol ‘kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag’ voor de kinderopvang kent drie routes:

1. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in de thuissituatie.
2. Meldplicht bij een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker.
3. Seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling.

## **Protocol**

In het Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag komen ook de volgende onderwerpen aan bod:

* Meldplicht bij een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker
* Seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling
* Bijlagen, waaronder:
  + Sociale kaart
  + Signalenlijst kindermishandeling 0- tot 4-jarigen
  + Signalenlijst kindermishandeling 4- tot 12-jarigen
  + Observatielijst
  + Het kinddossier

Zie hier voor [Protocol-kindermishandeling-en-grensoverschrijdend-gedrag-voor-de-kinderopvang\_2018\_definitief.pdf (kinderopvangtotaal.nl)](https://www.kinderopvangtotaal.nl/content/uploads/sites/3/2018/07/Protocol-kindermishandeling-en-grensoverschrijdend-gedrag-voor-de-kinderopvang_2018_definitief.pdf)

**8.De aandachtsfunctionaris** heeft een centrale en adviserende rol in de stappen rond het signaleren en handelen bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling in huiselijke kring. Het advies is daarom om een aandachtsfunctionaris aan te stellen. Als aandachtsfunctionarissen heeft `t Aquarium de pedagogisch medewerker Ellen staan. In de toekomst zal als de groep groter worde een tweede worden aangesteld.

Hiertoe dient de aandachtsfunctionaris deskundig te zijn in het signaleren, handelen en delen van zorg en op de hoogte te zijn van de werkwijze van de meldcode en de afspraken binnen de eigen organisatie. De aandachtsfunctionaris heeft tevens contact met externe partijen als bijvoorbeeld [Veilig Thuis](https://www.vooreenveiligthuis.nl/). De scholing van de aandachtsfunctionaris zou een structurele plek moeten krijgen in het scholingsplan

**Afwegingskader**

In stap 4 en 5 wordt het **afwegingskader** toegepast. Het afwegingskader bestaat uit de volgende twee afwegingen:

* *Afweging 1*: Is melden noodzakelijk?
* *Afweging 2*: Is zelf passende en toereikende hulp bieden of organiseren mogelijk?

Het is van belang dat beide afwegingen in deze volgorde worden genomen. Een beroepskracht vraagt zich eerst af of melden noodzakelijk is, aan de hand het afwegingskader. Vervolgens besluit de signalerende beroepskracht of het bieden van hulp tot de mogelijkheden van zowel deze beroepskracht als de betrokkenen behoort. Wanneer melden volgens het afwegingskader noodzakelijk is, zal de tweede beslissingsvraag over eventuele hulp en aan welke voorwaarden deze moet voldoen, in overleg met Veilig Thuis worden beantwoord.

**Meldnormen**

Beroepskrachten *moeten* een melding doen bij Veilig Thuis in de volgende situaties:

* **Meldnorm 1:**In ALLE gevallen van acute onveiligheid en/of structurele onveiligheid en disclosure.
* **Meldnorm 2:**In alle ANDERE gevallen waarin de beroepskracht meent dat hij, gelet op zijn competenties, zijn verantwoordelijkheden en zijn professionele grenzen, in onvoldoende mate effectieve hulp kan bieden of kan organiseren bij (risico’s op) huiselijk geweld en/of kindermishandeling.
* **Meldnorm 3:**Wanneer een beroepskracht die hulp biedt of organiseert om betrokkenen te beschermen tegen het risico op huiselijk geweld en/of kindermishandeling, constateert dat de onveiligheid niet stopt of zich herhaalt.

## **Ondersteunen en beschermen**

De betrokkenheid van de beroepskracht bij het kind en ouders en mogelijke gezinsleden houdt niet op na de melding. Er wordt verwacht dat de beroepskracht, naar de mate van zijn mogelijkheden, het kind blijft ondersteunen en beschermen. Uiteraard gebeurt dit in overleg met Veilig Thuis om zo tot een gemeenschappelijke aanpak te komen. Veilig Thuis houdt degene die de melding heeft gedaan op de hoogte van de uitkomsten van het onderzoek en van de acties die in gang worden gezet.

- Alle medewerksters zijn op de hoogte van de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling. En hebben de meldcode op hun app waar ook alle 5 stappen staan beschreven.

- Medewerksters weten bij wie ze terecht kunnen.

**9.De maatregelen die we genomen hebben bij vermissing zijn:**

- Houd altijd de presentielijst bij, zodat je weet hoeveel kinderen aanwezig zijn

- Houd altijd toezicht als de kinderen buiten spelen( met uitzondering van kinderen boven de 8 jaar met toestemming van ouders).

- Mocht er toch een kind vermist zijn dat wordt de werkinstructie vermissing kind opgevolgd (zie bijlage 1).

**10.Gezondheid:**

En aanzien van gezondheid hebben we de volgende risico’s gedefinieerd als grote risico’s:

- Ziektekiemen

- Buiten milieu

- Binnen milieu

**De maatregelen die we genomen hebben m.b.t. de overdracht van ziektekiemen zijn:**

Handhygiëne /Was je handen:

- Voor het aanraken en bereiden van voedsel

- Voor het eten of helpen bij het eten

- Voor wondverzorging

- Voor het aanbrengen van zalf of crème

- Na hoesten, niezen en snuiten

- Na toilet gebruik

- Na het verschonen van een kind

- Na contact met speeksel, snot, braaksel, ontlasting, wondvocht of bloed

- Na schoonmaakwerkzaamheden. Handen wassen gebeurt volgens de werkinstructie Handen wassen.

- Gebruik stromend water.

- Gebruik vloeibare zeep.

- Wrijf de handen over elkaar en zorg ervoor dat water en zeep over de gehele handen worden verdeeld.

- Spoel de handen al wrijvend af onder stromend water.

- Droog de handen af met een schone, droge handdoek of een papieren handdoek.

**Toilet hygiëne:**

- Leer de kinderen hun handen te wassen met water en zeep na toiletbezoek

- Let erop dat er geen speelgoed of eten wordt meegenomen naar het toilet

- Doorspoelen na toilet gebruik.

- Wij laten het toilet schoon en netjes achter.

**De was:**

- Gebruik altijd een schoon vaatdoekje om de tafels, stoelen en bank na de maaltijd te reinigen

- De vaatdoek wordt na gebruik met heet water uitgespoeld en minimaal ieder dagdeel vervangen

**De maatregelen die van belang bij verkoudheid zijn:**

1.Voorkom in het gezicht hoesten, leer de kinderen tijdens hoesten of niezen het hoofd weg te draaien of het hoofd te buigen.

2.Wijs kinderen erop dat ze tijdens het hoesten of niezen in de elleboog moeten hoesten. Laat de kinderen de handen wassen als blijkt dat deze na hoesten, niezen zichtbaar vuil zijn. Laat kinderen regelmatig hun neus snuiten.

3.Gebruik telkens voor ieder kind een schone wegwerp zakdoek. Er staat op de groep een doos met tissues binnen handbereik.

**11.De maatregelen die we genomen hebben bij buitenmilieu en binnenmilieu zijn:**

**Buitenmilieu:**

- Tel voordat je naar buiten gaat de kinderen

- De kinderen mogen niet op de hekken/omheining klimmen

- Houd altijd toezicht als de kinderen buitenspelen (jonger dan 8 jaar).

- Wanneer er speelmateriaal uit de buitenberging wordt gehaald, gebeurt dit altijd in overleg met pedagogisch medewerkster. Na gebruik worden de fietsen samen opgeruimd en de deur van de berging altijd op slot gedaan.

- Speelmateriaal zoals fietsjes e.d. worden gebruikt op het bestrate gedeelte van het buitenterrein, dus niet op het gras. De pedagogisch medewerksters letten erop dat de kinderen dezelfde kan op fietsen, om botsingen te voorkomen. Wanneer er gevoetbald wordt blijven de fietsjes aan de kant van het klimtoestel.

- Bij gebruik van een zwembadje wordt permanent toezicht gehouden. Er worden afspraken gemaakt wie en wanneer oplet.

**Buitenspelen bij zon:** 

- Kinderen worden op zonnige dagen ingesmeerd met zonnelotion van minimaal factor 30 voordat ze naar buiten gaan. Dit wordt elk uur herhaald.

- Kinderen dragen bij voorkeur een petje of zonnehoedje.

- Als de temperatuur boven de 30 graden Celsius is blijven we tussen 12.00 uur en 15.00 uur binnen. Als er voldoende schaduw plekken zijn, mag er wel in de schaduw gespeeld worden.

- Op warme dagen wordt er extra drinken aangeboden

- Bij hogen temperaturen worden de activiteiten aangepast.

- Het nuttigen van met name zoete etenswaren (fruit en diksap) zoveel mogelijk beperken om wespen/bijensteken te voorkomen.

**Buitenspelen bij vriesweer** 

- Kleed de kinderen warm aan (sjaal, muts en wanten)

- Let goed op de sokken en schoenen van de kinderen, deze moeten voldoende warmte bieden

- Zorg dat de kinderen goed in beweging blijven.

- Blijf niet te lang buiten.

**Binnenmilieu zijn:**

Luchtkwaliteit:

- Ventileer dagelijks in alle ruimtes.

- Ventileer extra tijdens bewegingsspelletjes

- Bij voorkeur is de temperatuur in de leer(verblijf) ruimte rond de 20 graden ( niet lager dan 17 graden),

- In ruimtes waar kinderen aanwezig zijn worden geen spuitbussen (verf, haarlak, luchtverfrisser) gebruikt.

**Keuken:**

- Kinderen mogen alleen onder begeleiding of in opdracht van de leiding in de keuken komen.

**Leef/speelruimte:**

- Er mag niet met speelgoed gegooid worden.

- De pedagogisch medewerksters controleren zelf regelmatig het speelgoed. Speelgoed dat niet veilig is (stuk, beschadigd, losse stiksels of touwtjes) wordt gerepareerd of weggegooid. Bij aanschaf van nieuw speelgoed wordt gekeken of speelgoed veilig is.

- Niet rennen in de gebruikte ruimtes.

- Er mag niet in de hal gespeeld worden.

- We blijven met handen en voeten bij ons zelf.

- We gebruiken materialen waarvoor ze bedoeld zijn.

- We laten de ruimte netjes achter.

**12.Omgang met kleine risico’s**

Onze missie is onze kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van een bijvoorbeeld niet schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen. Maar met over bescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen onaanvaardbare risico’s. Een bult, een schaafwond of iets degelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

- Het heeft een positieve invloed op fysieke gezondheid.

- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen.

- Het vergroot sociale vaardigheden.

Daarom aanvaarden wij op onze opvang de risico’s die slechts kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen en leren ze hier op een juiste manier mee om te gaan. Om risicovolle speelsituaties veilig te houden moeten kinderen zich daarom tijdens speelsituaties of activiteiten houden aan diverse afspraken. Daarnaast zijn er afspraken over hoe om te gaan met spullen als speelgoed en gereedschap, dit om te voorkomen dat door oneigenlijk gebruik letsel kan ontstaan. Om gezondheidsrisico’s te beperken en de kinderen hieraan zelf bij te laten dragen zijn daarom goede afspraken met kinderen noodzakelijk.

**13.Risico-inventarisatie**

Voor de start van BSO `t Aquarium hebben we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Aan de hand van deze inventarisatie hebben we de risico’s op onze locatie in kaart gebracht. In de bijlage zijn de uitkomsten van de inventarisatie terug te vinden, evenals het hieruit volgende actieplan. Vanaf volgend jaar zullen we de risico’s op een andere wijze in kaart brengen, namelijk aan de hand van de QuickScans in de nieuwe Risicomonitor.

**14.Achterwachtregeling**: Als in een uitzonderlijke situatie er maar 1 medewerker aanwezig kan zijn en er geen andere volwassen op de locatie is moet de achterwacht regeling worden toegepast. Dit betekent dat in geval van calamiteiten een achterwacht beschikbaar is die binnen 15 min aanwezig kan zijn op de opvanglocatie. De (actieve) achterwacht is telefonisch bereikbaar tijdens de openingsuren. De volgende personen zijn bereikbaar als achterwacht: Lavida Visser, Lotte Jacobs, Jose Leistra, Ruurdina Kosse

**15.EHBO en BHV**

Op onze locatie doen we er alles aan dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongelukje. Toch is het niet geheel te voorkomen. Daarnaast kunnen zich anderen calamiteiten voordoen, waardoor EHBO noodzakelijk is. Op onze BSO hebben alle medewerksters een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder –EHBO en BHV.

**16.Afstemming beleid veiligheid en gezondheid.**

We vinden het belangrijk dat medewerksters zich betrokken voelen bij het veiligheid- en het gezondheidsbeleid. Wanneer het beleidsplan voor veiligheids- en gezondheid wordt opgesteld en bijgesteld, spelen zij dan ook allen een actieve rol hierin. Wanneer een nieuwe medewerker op de locatie komt werken zorgen we voor een uitgebreide introductie in het veiligheids-en gezondheidsbeleid., met indien nodig eventuele extra opleiding en instructies. Zodanig dat deze persoon in staat is tot het nemen van maatregelingen wanneer dit aan de orde is. Tijdens team overleggen is het bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico’s een vast agenda punt. 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 ouderapp of via de nieuwsbrief berichten wij de ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid.

**17.Ondersteuning en melding van klachten**

Hoe goed wij ook ons best doen, het kan altijd gebeuren dat u het ergens niet mee eens bent. Ontevreden Uw kind is bij BSO `t Aquarium in goede handen. Echter, een enkele keer kan er iets mis gaan in de opvang van uw kind of in de organisatie van de kinderopvang. Wij vragen u, als u ontevreden bent over een bepaalde gang van zaken binnen onze BSO, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Ons advies is om altijd zo snel mogelijk te reageren als er klachten zijn, te lang uitstellen maakt het alleen maar moeilijker. Het eenvoudigst is het als u de klacht met u mentor bespreekt. Misschien kan het gesprek de klacht meteen oplossen, bijvoorbeeld na het maken van afspraken, of is er wat meer onderzoek nodig naar aanleiding van uw klacht. Als uw klacht nog niet wordt opgelost dan krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht en de omschrijving hiervan. U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht schriftelijk bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen. Als uw klacht wel wordt opgelost in het gesprek wordt dit en ook de eventueel gemaakte afspraken in een verslag vastgelegd en ontvangt u hiervan een kopie.

U kunt uw klacht ook schriftelijk ( of per mail ) indienen. In dat geval krijgt u na 5 werkdagen een schriftelijke bevestiging van de ontvangst van uw klacht. U krijgt 20 werkdagen na het indienen van uw klacht een schriftelijke bericht over de gegrondheid van de klacht en al dan niet te nemen maatregelen of reeds genomen maatregelen.

**18.Externe klachtenprocedure**.

Hebt u het gevoel dat uw klacht na het doorlopen van de interne klachtenprocedure niet naar tevredenheid is afgehandeld, of wilt u direct de klacht extern indienen, dan kunt u zich wenden tot de externe klachtencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang Postbus 90600 2509 LP, Den Haag 070-3105310 Ook kunt u dit via de website doen: www.degeschillencommissie.nl