

Polderpeuters bij Boer Bert

Beleids- en werkplan veiligheid en gezondheid



Praktische informatie

Adres:

Polderpeuters bij Boer Bert
's-Gravensloot 14
3471 BM Kamerik

www.polderpeuters.nl

info@polderpeuters.nl

Openingstijden: maandag t/m vrijdag van 8.45 uur tot en met 13.00 uur.
In schoolvakanties zijn wij gesloten.

Breng- en ophaaltijden:

Brengen vanaf 8.45 uur tot 9.00 uur. Ophalen om 13.00 uur

Inhoudsopgave

1. Visie en doel	3
2. Grote risico's en maatregelen	4
2.1 Fysieke veiligheid.....	4
2.2 Buitenruimte.....	7
2.3 Veiligheid op het boeren erf.....	7
2.4 Brengen en ophalen.....	8
3. Omgaan met kleine risico's	9
4. Gezondheid	11
4.1 Beleid bij ziekte.....	11
4.2 Verspreiding voorkomen.....	12
4.3 Persoonlijke hygiëne en verzorging.....	13
4.4 Ziekten en dieren.....	14
5. Voeding	15
6. Sociale veiligheid	16
6.1 Grensoverschrijdend gedrag.....	16
6.2 Kindermishandeling.....	18
6.3 Vermissing.....	19
6.4 Vier-ogen principe.....	21
6.5 Achterwachtregeling.....	22
7. Ongevallen en EHBO	23
8. Beleidscyclus	24
9. Communicatie	25
9.1 Interne communicatie.....	25
9.2 Externe communicatie.....	25
10. Ondersteuning en melding van klachten	26

1. Visie en doel

Met behulp van dit beleid en werkplan voor veiligheid en gezondheid maken we inzichtelijk hoe we op onze locatie bij de Polderpeuters bij Boer Bert werken. Wij zijn als eigenaren van de Polderpeuters bij Boer Bert¹ eindverantwoordelijk voor de uitvoering van dit beleid.

Veiligheid voor de kinderen, ouders en medewerkers staat voor ons voorop. Wij willen kinderen opvangen in een veilige en gezonde speel- leeromgeving. Vanuit de wet innovatie kwaliteit kinderopvang dienen wij een beleid te creëren ten aanzien van veiligheid en gezondheid waarvoor wij en onze medewerkers zich verantwoordelijk voelen. We willen de veiligheid en gezondheid waarborgen, zodat kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen.

Inzage beleid gezondheid en veiligheid

Ons beleid ten aanzien van veiligheid en gezondheid is te vinden in de ouderapp en op onze website. Daarnaast kan dit beleid op verzoek per e-mail worden toegezonden of op locatie worden geraadpleegd.

¹ Polderpeuters bij Boer Bert wordt in dit gehele document 'Polderpeuters genoemd'

2. Grote risico's en maatregelen

Onze binnen- en buitenruimte voldoen aan de GGD eisen. In dit hoofdstuk hebben wij een overzicht gemaakt van de grote risico's en de genomen maatregelen. Ieder jaar doen wij een risico inventarisatie om de veiligheid van onze kinderen en medewerkers te waarborgen (zie ook hoofdstuk 8, Beleidscyclus).

2.1 Fysieke veiligheid

Vallen van hoogte

Van aankleedtafel vallen.
Maatregel: Het kind niet alleen op de aankleedtafel laten liggen.

Van de trap vallen.
Maatregelen: Het kind mag niet alleen op de trap komen. Er zijn traphekjes en deze worden altijd gesloten, pedagogisch professionals zien erop toe. Kinderen verzamelen onderaan de trap na het buitenspelen, we gaan pas naar boven als de pedagogisch professional dit zegt en zij achter de kinderen staat. pedagogisch professionals weten welke kinderen extra begeleiding nodig hebben met het traplopen en bieden deze begeleiding.

Verstikking

Inslikken van kleine stukjes speelgoed.
Maatregelen: Het kind speelt onder begeleiding van de pedagogisch professional. Speelgoed kleiner dan 3,2 cm wordt niet gebruikt door kinderen zonder toezicht.

Speelgoed met een touwtje.
Maatregel: De touwtjes zijn ingekort.

Verslikken in fruit.
Maatregelen: De kinderen eten onder toezicht en aan tafel. Ze mogen niet lopen met eten. Druiven en cherrytomaatjes worden verticaal doorgesneden. Pedagogisch professionals hebben EHBO en weten hoe te handelen, mocht een kind zich (bijna) verslikken.

Vergiftiging

Kinderen krijgen giftige materialen binnen

Maatregelen: Er bevinden zich geen giftige materialen (zoals schoonmaakmiddelen) binnen bereik van de kinderen, tassen (met daarin mogelijke medicijnen, kleine dingen e.d) worden ook achter slot en grendel of hoog opgeborgen. Binnen bevinden zich geen giftige planten, ook op het buitenterrein staan geen giftige tuinplanten.

Verbranding

Kinderen verbranden

Maatregelen zijn: Kinderen komen niet in de keuken. Waxinelichtjes mogen alleen gebruikt worden onder strikt toezicht. Thee wordt zo nodig aangevuld met koud water en weggezet. Hete koffie wordt ook hoog weggezet. Kraan voor kinderen heeft alleen koud water.

Om te voorkomen dat kinderen tijdens het buitenspelen verbranden, wordt de ouders gevraagd hun kinderen in te smeren met zonnebrand. Ook smeren de pedagogisch professionals minimaal 1 keer en op een ochtend (2 keer als ouders het 's ochtends zelf niet hebben gedaan). Er wordt zoveel mogelijk in de schaduw gespeeld wanneer dit nodig is en er wordt extra drinken aangeboden (zie hitteprotocol). In de Polderspeeltuin maken we gebruik van schaduwdoeken.

Vermissing

(zie ook hoofdstuk 6.3)

Weglopen uit lokaal

Maatregel: Hoge deurkrukken op deur groepslokaal.

Weglopen van speelplaats

Maatregel: Hekken om speelplaats, altijd houdt minimaal een pedagogisch professional toezicht buiten. Het hek heeft een hoge deurkruk met kinderslot. Het hek blijft dicht.

Binnenruimte en beleid speelmateriaal

De binnenruimte is voorzien van een goed ventilatiesysteem. Ook al het meubilair en speelgoed zijn veilig voor de kinderen, en worden regelmatig gecontroleerd.

Er wordt bij voorkeur gebruikgemaakt van gelijmd speelgoed en speelgoed met verzonken schroeven. Het speelgoed wordt regelmatig gecontroleerd of het heel is. Kapot speelgoed of speelgoed met scherpe randen, wordt weggegooid. Speelgoed met splinters, wordt geschuurd. Speelgoed kleiner dan 3,2 cm wordt niet gebruikt door kinderen zonder toezicht. Klein speelgoed wordt opgeruimd in een afgesloten kast of doos. Koordjes en strikjes aan speelgoed mogen niet langer zijn dan 22 cm om beknelling te voorkomen. De ramen kunnen niet zelfstandig open gedaan worden door de kinderen. Ook zit er folie voor de ramen zodat het glas niet kan splinteren wanneer het breekt.

De ruimte waarin de Polderpeuters is gevestigd heeft een gladde vloer (pvc). De vloer wordt gedweild wanneer de kinderen naar huis zijn. We gebruiken vloerkleden in de speelhoek.

Wij hebben kindveilige wandcontactdozen zodat kinderen geen mogelijkheid om stroom te krijgen. Kinderen kunnen zich ook bezeren doordat ze een apparaat over zich heen krijgen door aan een snoer te trekken of kunnen verstrikt raken in een snoer. Daarom worden snoeren altijd vastgezet en apparaten zo veilig mogelijk geplaatst bij voorkeur buiten het bereik van kinderen.

Brandveiligheid

In de hooiberg waar de Polderpeuters is gevestigd, is een brandmeldinstallatie aanwezig. De hooiberg voldoet aan de brandveiligheidseisen van de brandweer. In de hal beneden is een brandslang aanwezig. Er zijn brandmelders beneden in het voorportaal, in de hal en in onze eigen ruimte. Er is een looproute naar beneden. In onze binnenruimte hebben wij een blusdeken en op onze eigen verdieping is een brandblusser aanwezig. De deur van onze ruimte is brandvertragend.

2.2 Buitenruimte

Wij vinden het belangrijk dat kinderen zoveel mogelijk tijd krijgen om buiten te spelen. We hebben om de speelweide van de Polderpeuters een hek geplaatst van 120 cm hoog. De route naar de speelweide is een vaste route over het terras zodat de kinderen zich veilig kunnen verplaatsen. Daarbij komen de kinderen niet in aanraking met het verkeer op de boerderij. Onder klimtoestellen is een schokdempende ondergrond aangebracht zoals zand of gras. De zandbak is afsluitbaar met een over de zandbak te spannen net, zodat geen honden en katten in de bak kunnen komen.

De pedagogisch professionals dragen er zorg voor dat de kinderen geen fietsen of andere voertuigen meenemen boven op de klimheuvel. De fietsen/voertuigen blijven beneden op de stenen of in het gras.

De Polderpspeeltuin is gekeurd door de TÜV Nederland.

Om de veiligheid van de buitenruimte te waarborgen wordt er met regelmaat gecontroleerd of er nog gebreken zijn. Onder gebreken wordt verstaan; een dusdanige beschadiging of vorm van slijtage dat hierdoor voor de kinderen tijdens hun spel een onveilige situatie kan ontstaan. Dit wordt bijgehouden in het logboek Buitenruimte. Wanneer er een ongeval plaatsvindt wordt hier verslag van gelegd en gekeken hoe dit in het vervolg kan worden voorkomen.

Polderpeuters verwijdert planten die giftig zijn, insecten (wespen/bijen) aantrekken en/of brandplekken kunnen veroorzaken. Ambrosia wordt ook wel hooikoortsplant genoemd, omdat hij tijdens de bloei grote hoeveelheden pollen produceert die een allergische reactie kunnen veroorzaken. We dragen volledig dekkende kleding en handschoenen bij het verwijderen van Ambrosia. We dragen bij verwijdering tijdens het bloeiseizoen ook een mondkapje en veiligheidsbril.

We voorkomen dat er giftige planten in het kindercentrum en in de buitenruimte aanwezig zijn.

2.3 Veiligheid op het boerenerf

Met de boer en zijn medewerkers zijn afspraken gemaakt over de veiligheid van de kinderen als ze over het erf lopen. Zo communiceren de pedagogisch professionals wanneer ze over het erf lopen met de kinderen, zodat de medewerkers hier rekening mee kunnen houden met het o.a. rijden van de tractor. Er wordt buiten een vlag neergezet wanneer de kinderen over het erf of in de stallen lopen. Samen met Boer Bert is er een protocol opgesteld voor medewerkers van Boer Bert en de Polderpeuters. Dit protocol is niet verwerkt in dit veiligheid en gezondheidsplan maar is een apart document.

De kinderen lopen nooit alleen op het erf. Wanneer zij buiten het hek gaan, dan is dit onder begeleiding van de pedagogisch professionals. Zij maken gebruik van de looproute wanneer zij zich verplaatsen van de hooiberg naar de jongveestal. Als we ons verplaatsen doen we dit altijd aan het veiligheidskoord.

Kinderen worden altijd door de pedagogisch professionals geteld voordat zij zich verplaatsen.

- Als de kinderen het erf op gaan, is er een pedagogisch professional bij aanwezig.
- Buiten de Polderpspeeltuin en de stallen lopen de kinderen aan een wandelkoord.
- De sleutels van de trekkers zijn buiten bereik van de kinderen, ook worden ze altijd op de handrem gezet.
- Kinderen rijden niet mee op landbouwvoertuigen.

2.4 Brengen en ophalen

- Kinderen worden alleen meegegeven aan derden indien ouders daarvan bericht hebben gegeven en/of aan personen die geregistreerd zijn als ophaler en waar ouders voor getekend hebben.
- Op het moment dat een kind de ouder ziet bij het ophalen, is de ouder verantwoordelijk.
- Bij brengen en ophalen meldt de ouder het kind aan en af bij de pedagogisch professional.
- Op het terrein rijden auto's stapvoets.
- Auto's worden geparkeerd op de parkeerplaats naast de jongveestal of in de parkeervakken naast de hooiberg.
- Ouders en pedagogisch professionals zorgen ervoor dat het hek van de buitenruimte steeds wordt gesloten.
- Ouders en pedagogisch professionals zorgen ervoor dat de traphekjes van en naar de bovenverdieping steeds worden gesloten.
- Kinderen mogen niet aan deuren zitten, pedagogisch professionals of ouders doen deze altijd zelf open en dicht.

3. Omgaan met kleine risico's

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 risico competenties: 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]

Ons uitgangspunt is: 'spelen is leren'. Onderzoekend en ontdekkend spelen, proberen iets te doen wat kinderen nog nooit eerder hebben gedaan, angst overwinnen. Het inschatten van en omgaan met risico's is een vaardigheid die geoefend mag worden.

Wij vinden het belangrijk dat kinderen zelf in aanraking komen met 'kleine' risico's.

Het heeft een positieve invloed op de fysieke gezondheid, het vergroot het zelfvertrouwen, de zelfredzaamheid, het doorzettingsvermogen en de sociale vaardigheden.

Wij staan voor een veilige manier van het zelf uitzoeken van gevaren. Pedagogisch professionals zullen de kinderen op een veilige manier stimuleren vertrouwen te krijgen in hun eigen kunnen.

Ruimte voor ontdekken:

Kinderen krijgen de ruimte om te klimmen, rennen en ontdekken, zowel binnen als buiten. Pedagogisch professionals grijpen niet direct in, maar kijken wat een kind zelf kan.

Begeleiden in plaats van voorkomen:

Pedagogisch professionals begeleiden kinderen in het leren inschatten van risico's, bijvoorbeeld door vragen te stellen als: *“Denk je dat dit lukt?”* of *“Hoe kun je dit veilig doen?”*

Stapsgewijs leren:

Kinderen worden gestimuleerd om nieuwe vaardigheden op te bouwen, zoals zelf de trap opgaan, glijden of balanceren, passend bij hun leeftijd en ontwikkeling.

Omgaan met kleine ongelukjes:

Wanneer een kind valt of zich bezeert, wordt dit benoemd en wordt het kind getroost. Pedagogisch professionals helpen het kind begrijpen wat er gebeurde en hoe het de volgende keer anders kan.

Sociale vaardigheden:

Kinderen leren omgaan met grenzen, delen en conflicten. Medewerkers begeleiden hen bij het aangeven van grenzen en het respecteren van anderen.

Duidelijke regels: Er zijn heldere en begrijpelijke afspraken, zoals:

- we duwen elkaar niet
- we wachten op onze beurt
- we gebruiken speelgoed waarvoor het bedoeld is
- geen fietsen of ander groot speelgoed op de klimheuvel.
- rennen doen we buiten
- we lopen rustig en achter elkaar op de trap
- kinderen houden de kinderleuning vast

Rol van de pedagogisch professional:

De pedagogisch professional maakt continu een afweging tussen veiligheid en ontwikkelingsruimte. Waar nodig wordt ingegrepen om onveilige situaties te voorkomen, maar kleine risico's worden bewust toegestaan als leermoment.

Borging:

- Dit onderwerp wordt jaarlijks besproken.
- Nieuwe medewerkers, stagiaires en vrijwilligers worden hierin meegenomen.
- De balans tussen veiligheid en uitdaging wordt jaarlijks geëvalueerd.

Met deze werkwijze zorgen wij ervoor dat kinderen op een verantwoorde manier leren omgaan met risico's die passen bij hun leeftijd en ontwikkeling.

4. Gezondheid

Voor de veiligheid van de kinderen, ouders en medewerkers hebben wij een aantal regels die wij bij de Polderpeuters hanteren rondom hygiëne en ziekte.

4.1 Beleid bij ziekte

Kinderen zijn ziek als:

- hun lichaamstemperatuur boven 38 graden °C en ze 1-op-1 aandacht van de pedagogisch professional nodig hebben;
- ze een besmettelijke ziekte hebben;
- ze pijn hebben.

Koorts

Bij het bekijken of een kind mag blijven of kan komen, wordt in eerste instantie uitgegaan van de lichaamstemperatuur, maar wordt ook gekeken naar het kind. In principe moeten kinderen met een temperatuur boven de 38 graden °C opgehaald worden, maar hiervan kan in overleg met de ouders worden afgeweken.

Het is niet de bedoeling om uw kind een paracetamol/zetpil te geven als het die dag naar de Polderpeuters komt. Als de paracetamol/zetpil uitgewerkt is kan de koorts omhoog schieten en kan er een koortsstuip ontstaan. Wij kunnen daar geen verantwoordelijkheid voor nemen.

Voor kinderziekten en/of andere besmettelijke ziekten hanteren wij de richtlijnen van de GGD. Vraag bij twijfel over een besmettelijke ziekte altijd aan de pedagogisch professionals of u uw kind bij de Polderpeuters mag brengen of niet.

Moet uw kind op doktersvoorschrift medicijnen gebruiken? Neemt u dan de medicijnen (in de originele verpakking, voorzien van bijsluiter) mee en bespreek de toedieningsinstructie met de pedagogisch professional. Zij vult dan samen met u een medicijnverklaring in.

Wij informeren alle ouders, als de volgende aandoeningen zich binnen onze kinderopvang voordoen:

- Hoofdluis
- Waterpokken (i.v.m. risico's zwangere vrouwen)
- Krentenbaard
- Rode hond (i.v.m. risico's zwangere vrouwen)
- Vijfde ziekte (ivm risico zwangere vrouwen)

4.2 Verspreiding voorkomen

Verspreiding via de lucht

De pedagogisch professionals zien toe op een goede hoesthygiëne. Na hoesten of niezen worden de handen gewassen. Dit geldt zowel voor de pedagogisch professionals als voor de kinderen. Kinderen wordt geleerd om tijdens hoesten of niezen het hoofd weg te draaien en een elleboog of zakdoek voor de mond te houden.

Verspreiding via de handen

Handen worden gewassen voor het eten of helpen met eten, het verzorgen van wonden of het aanbrengen van zalf. Ook worden de handen gewassen na hoesten, snuiten of niezen, contact met lichaamsvocht (zoals wondvocht, snot, speeksel, braaksel, ontlasting of bloed), toiletgebruik, verschonen van kind, het afvegen van de billen van een kind, het spelen in de zandbak en het in aanraking komen met afval of vuile was. Handen worden met water en vloeibare zeep gewassen. De zeep wordt over de gehele handen verdeeld, goed schoongespoeld en afgedroogd met een schone handdoek of wegwerphanddoek.

De vaatdoek wordt na gebruik met heet stromend water uitgespoeld. Bij zichtbare verontreiniging, na vuile klusjes én minimaal één keer per dag wordt de vaatdoek vervangen. Voor ieder kind wordt er een schone, papieren zakdoek gebruikt. Voor ieder kind wordt er een schoon doekje gebruikt, na gebruik wordt het doekje gelijk weggegooid (wegwerp).

Verspreiding via voedsel en water

Afval wordt in gesloten afvalbakken gooid. Afvalbakken worden dagelijks geleegd. Na contact met afval worden de handen gewassen.

Verspreiding via oppervlakken

Speelgoed wat in de mond wordt gedaan, wordt dagelijks gereinigd. Al het andere speelgoed wordt maandelijks gereinigd. Zichtbaar vuil speelgoed wordt direct schoongemaakt. Speelgoed wordt na vervuiling met bloed, (bloederige) diarree of braaksel gedesinfecteerd. Speelgoed van binnen en buiten wordt gescheiden gehouden. Kapot speelgoed wordt vervangen. Knuffels en stoffen speelgoed worden maandelijks gewassen. Wanneer zieke kinderen met knuffels of stoffen speelgoed spelen, worden deze gelijk gewassen. De toiletten worden iedere dag schoongemaakt. Indien nodig wordt het tussendoor nog schoongemaakt. De kinderen wassen zelf hun handen na een toiletbezoek. De pedagogisch medewerksters zien hierop toe.

Kinderen en medewerkers lopen binnen op sloffen of sokken. Laarzen en schoenen worden beneden uitgedaan en neergezet. Bezoekers of ouders gebruiken hoesjes om hun schoenen.

4.3 Persoonlijke hygiëne en verzorging

Hygiënisch werken begint bij de pedagogisch professionals die belast zijn met de verzorging van kinderen en voedingsverzorging en daarbij met allerlei producten en voorwerpen in aanraking komen. Zij moeten zorgen voor een goede persoonlijke hygiëne. Verder is het van belang dat er goede afspraken worden gemaakt over de wijze waarop wordt gehandeld als een medewerker een persoonlijk risico vormt voor de hygiëneveiligheid van de locatie. Melding van een dergelijk risico aan de leidinggevende is van belang. Infectie aan handen, verkoudheid of diarree kunnen bijvoorbeeld noodzaken hebben tot de tijdelijke aanpassing van taken.

Afspraken met de pedagogisch professionals:

- Zorg voor schone kleding.
- Breng anderen niet in verlegenheid: houd decolleté, schouders, buik, onderrug en bovenbenen bedekt.
- Zorg voor schone en verzorgde haren.
- Gebruik een goede deodorant; gebruik geen sterk ruikende parfums of aftershave.
- Gebruik geen kauwgom tijdens het werk.
- Houd haren kort of samengebonden. Dit vergemakkelijkt je werk en is hygiënisch.
- Houd nagels kort en schoon. Gebruik liever geen kunstnagels.
- Draag bij voorkeur geen hand- en polssieraden en lange oorbellen als je op de groep werkt. Het dragen van ringen, polshorloges en armbanden bemoeilijkt goed handen wassen (en denk ook aan de veiligheid!).

Maatregelen

- Hoest of nies niet boven bereide en onverpakte producten.
- Als er een infectieziekte heerst: draag geen ringen, polshorloges en armbanden dragen.
- Dek wondjes aan de handen af met een waterafstotende pleister. Draag bij verzorgende handelingen, als u wondjes aan de handen hebt, ook nog handschoenen.
- In geval van diarree, geïnfecteerde wondjes aan de handen, huidinfectie of eczeem op de handen, voedselbereiding alleen na overleg met de leidinggevende.

Bij ziekte van medewerkers

In het arbobeleid is vastgelegd hoe te handelen wanneer een personeelslid een (mogelijk) besmettelijke ziekte heeft, zoals diarree, huiduitslag of koortsuitslag. Een overzicht van besmettelijke ziekten met meldingsplicht en mogelijk uitsluiting van beroepsuitoefening is te vinden op de website van de RIVM.

Toilet hygiene

Ontlasting en urine kunnen ziektekiemen bevatten, waardoor handen en sanitair besmet kunnen raken. Besmetting van handen komt veel voor en daardoor eveneens besmetting van alle contactoppervlakken in de sanitaire ruimte. Dit zijn oppervlakken die na een toiletbezoek met de handen worden aangeraakt. Bij de Polderpeuters gaan kinderen onder toezicht naar het toilet. Toiletten en wasbakken zijn op kindhoogte geplaatst.

Pedagogisch professionals zien erop toe dat kinderen na ieder toiletbezoek hun handen wassen. Kinderen gebruiken een op hoogte afgestemde wastafel. Pedagogisch professionals zien erop toe dat er geen speelgoed mee naar het toilet wordt genomen. Mocht dit toch gebeuren dan wordt het speelgoed schoongemaakt.

Buitentoilet

Toezicht: Kinderen staan ten allen tijde onder toezicht tijdens het gebruik van het buitentoilet. Een pedagogisch professional moet in de buurt zijn om toezicht te houden en eventuele hulp te bieden.

Hygiëne: Na het gebruik van het buitentoilet worden de handen bij de buitenkraan gewassen met zeep en afgedroogd met een papieren handdoek. Het buitentoilet wordt regelmatig gereinigd volgens de geldende hygiëne normen.

Veiligheid: De pedagogisch professional controleert regelmatig de staat van het buitentoilet en de directe omgeving om ervoor te zorgen dat het veilig is voor gebruik. Kapotte of beschadigde onderdelen worden onmiddellijk vervangen.

Temperatuur: In de winter wordt het buitentoilet niet gebruikt. Ook niet wanneer de temperatuur te laag is voor het gebruik van het buitentoilet.

4.4 Ziekten en dieren

Dieren kunnen ziekteverwekkers bij zich dragen waardoor mensen ziek kunnen worden. Deze noemen we zoönosen. Kinderen hebben de grootste kans een zoönosen op te lopen: ze zijn vatbaarder en hebben vaak intensief contact met dieren en de omgeving. De locatie van de Polderpeuters wordt jaarlijks getest op zoönosen en heeft hier een keurmerk voor.

Zoönosen zijn vaak goed te voorkomen door het nemen van hygiëne maatregelen, zoals handen wassen. Daarnaast is het belangrijk dat kinderen worden gevaccineerd volgens het Rijksvaccinatieprogramma. De meeste kinderen zijn gevaccineerd volgens het Rijksvaccinatieprogramma. De ouders van de kinderen die niet of deels zijn gevaccineerd hebben een verklaring getekend dat zij op de hoogte zijn van de gevolgen en consequenties (bijvoorbeeld tijdelijk niet aanwezig kunnen zijn bij onze peuteropvang).

5. Voeding

Naast voldoende beweging hechten wij veel waarde aan gezonde voeding. Goede eetgewoonten bestaan uit een gezonde basis met af en toe iets extra's. Een kind proeft zo verschillende smaken, het extra's is echt bijzonder en er zijn zo geen overdosis aan keuzes.

Bij de Polderpeuters geldt een gezond voedingsbeleid. 's Morgens bieden wij de kinderen fruit aan met water. Tussen de middag eten we volkoren brood en crackers. We bieden magere vleessoorten en kaas aan, maar ook appelstroop, jam en pindakaas. We maken gebruik van de biologische kaas van BoerBert. We drinken melk, karnemelk of water. Als ouders andere wensen hebben qua voeding, geven zij dit eten/drinken zelf met hun kind mee.

In de Hygiëncode staan maatregelen die je moet nemen wanneer je bezig bent met eten. Van het kopen of het ontvangen van eten tot aan het bewaren van voedsel en van het bereiden van het eten tot aan het serveren van eten en drinken. Door te werken volgens een Hygiëncode, voldoen we bij de Polderpeuters aan de wettelijke voorschriften van voedselveiligheid. We werken volgens PRO-14 Hygiëncode kleine instellingen.

6. Sociale veiligheid

De kinderen hebben vaste pedagogisch professionals. De ochtend verloopt volgens een bepaald ritme. Dit wordt iedere dag herhaald. Aan de hand van dagritmekaarten, wordt dit extra ondersteund. De pedagogisch professionals vertellen steeds aan de kinderen wat er gaat gebeuren. pedagogisch professionals doen wat ze zeggen en zeggen wat ze doen.

6.1 Grensoverschrijdend gedrag

Binnen de Polderpeuters kunnen zich risico's voordoen op grensoverschrijdend gedrag. Naast de inzet van vaste beroepskrachten wordt specifiek aandacht besteed aan beroepskrachten in opleiding, stagiaires, vrijwilligers en overige aanwezige volwassenen. Gezien de leeftijd van de kinderen (2–4 jaar) zijn zij extra kwetsbaar en afhankelijk van volwassenen. Daarom worden de risico's per groep expliciet benoemd, evenals de bijbehorende maatregelen.

Grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling wordt direct aangepakt. De pedagogisch professional observeert, brengt signalen in kaart en bespreekt deze met een collega. Daarna brengt de pedagogisch professional de aandachtsfunctionaris op de hoogte. Ouders van de betrokken kinderen worden ook geïnformeerd. De aandachtsfunctionaris weegt de ernst van de zaak (heeft overleg met Veilig Thuis en/of GGD), voert gesprekken met de ouders van de betrokken kinderen en documenteert. Er worden maatregelen genomen. Er wordt een beslissing gemaakt voor de opvang van het kind wat het gedrag vertoonde. Ten slotte wordt er nazorg geboden en geëvalueerd.

Beroepskrachten in opleiding, stagiaires en vrijwilligers

Mogelijke risico's:

Beroepskrachten in opleiding en stagiaires en vrijwilligers beschikken vaak nog niet over voldoende werkervaring en kennis van professionele grenzen. Hierdoor bestaat het risico op onbedoeld grensoverschrijdend gedrag. Daarnaast kan sprake zijn van een afhankelijkheidsrelatie, waardoor kinderen minder snel grenzen aangeven.

Maatregelen:

- Stagiairs en beroepskrachten in opleiding en vrijwilligers staan **altijd boventallig** en werken onder begeleiding van een vaste pedagogisch professional.
- Zij staan niet alleen op de groep en zijn niet zelfstandig verantwoordelijk voor kinderen.
- Zij verrichten verzorgende handelingen alleen onder toezicht of na duidelijke instructie.
- Voor de start ontvangen zij uitleg over:
 - de gedragscode
 - het vierogenprincipe
 - het beleid veiligheid en gezondheid
- Er vindt structurele begeleiding en evaluatie plaats door de mentor.

- Pedagogisch professionals zijn alert op hun handelen en spreken hen actief aan waar nodig.
- Voor aanvang van de werkzaamheden worden zij geïnformeerd over de gedragscode, omgangsregels en het beleid rondom grensoverschrijdend gedrag.
- Hun handelen wordt actief begeleid en geëvalueerd door een gekwalificeerde beroepskracht.
- Signalen van mogelijk grensoverschrijdend gedrag worden direct besproken en opgevolgd.
- Beroepskrachten in opleiding, vrijwilligers en stagiaires zijn in het bezit van een geldige VOG en gekoppeld aan het persoonsregister.
- Hun rol en taken zijn duidelijk afgebakend en vastgelegd.

Overige aanwezige volwassenen (bijv. ouders, verzorgers, externen)

Mogelijke risico's:

Overige aanwezige volwassenen kunnen, al dan niet onbedoeld, in situaties terechtkomen waarin zij alleen zijn met kinderen of fysiek contact hebben dat als grensoverschrijdend ervaren kan worden.

Maatregelen:

- Overige aanwezigen hebben geen structurele zorgtaken voor kinderen.
- Zij bevinden zich niet alleen met kinderen buiten het zicht van medewerkers.
- Toegang tot onze ruimte is beperkt en vindt plaats onder toezicht van een beroepskracht.
- Medewerkers zijn alert op situaties die mogelijk onveilig zijn en grijpen in waar nodig.
- Ouders/verzorgers betreden de groepsruimte alleen tijdens breng- en haalmomenten of op momenten als ze bij een activiteit helpen.
- Overige volwassenen bevinden zich **niet alleen met kinderen buiten het zicht van medewerkers.**
- Externe personen (bijv. onderhoud, bezoek) worden altijd begeleid door een pedagogisch professional.
- Pedagogisch professionals houden actief toezicht op wie zich in het gebouw bevindt.
- Onveilige situaties worden direct beëindigd en besproken.

Borging en algemene werkwijze binnen de Polderpeuters

- Er wordt gewerkt volgens het **vierogenprincipe (zie 6.4)**: medewerkers kunnen elkaar zien en horen tijdens werkzaamheden.
- Er heerst een **open aanspreekcultuur**, waarbij collega's en betrokkenen elkaar aanspreken op gedrag.
- Signalen van grensoverschrijdend gedrag worden direct besproken met de leidinggevende en opgevolgd volgens de meldcode.
- Jaarlijks wordt dit onderdeel van het beleid geëvalueerd en waar nodig aangepast.
- Medewerkers een voorbeeldfunctie hebben en toezien op naleving van afspraken.
- Signalen worden serieus genomen en volgens de geldende meldcode worden ze opgepakt.
- De meldcode is bekend bij alle medewerkers. Zij hebben hiervan kennis genomen en weten de juiste routes te bewandelen.
- De meldcode staat minimaal één keer per jaar op de agenda in april.
- Pedagogisch professionals besteden zorg en aandacht aan het leren aan kinderen om eigen grenzen te kunnen en durven aangeven. Respect voor jezelf, voor de ander en voor de geldende normen en waarden is hier een onderdeel van.

6.2 Kindermishandeling

Naast een VOG en het vierogenprincipe, zijn de pedagogisch professionals op de hoogte van het Protocol Kindermishandeling. De pedagogisch professionals zijn op de hoogte van de Meldcode en het bijbehorende stappenplan: in kaart brengen signalen, collegiale consultatie (en zo nodig bij Consultatiebureau of Veilig Thuis), gesprek voeren met ouders, indien nodig hulp organiseren en melding doen. Ook zal er, op ieder moment als er behoefte aan is, een informatiebijeenkomst gehouden worden in samenwerking met Veilig Thuis om de pedagogisch professionals uitleg te geven over de meldcode. De pedagogisch professionals zijn ook op de hoogte van de mogelijkheid om altijd vrijblijvend contact op te nemen met Veilig Thuis om advies te vragen. Een van de eigenaren heeft het certificaat aandachtsfunctionaris behaald. Zij fungeert als eerste aanspreekpunt.

6.3 Vermissing

Een kind is vermist als;

- iemand tegen redelijke verwachting in afwezig is uit de voor die persoon gebruikelijke en veilige omgeving
- er sprake is van een plotselinge en onverwachte afwezigheid
- de verblijfplaats van iemand onbekend is, en als het in diens belang is, dat die wordt vastgesteld

Preventief beleid

- Weet hoeveel kinderen er bij de Polderpeuters zijn. Dit doe je o.a. door het bijhouden van de daglijst waar alle kinderen op staan. Zet mutaties in het systeem en wanneer een kind niet is gebracht, meld hem of haar dan af in het systeem.
- De kinderen worden altijd geteld bij het verzamelen en naar buiten en naar binnen gaan, van plaats veranderen en/of als we de boer op gaan.
- Tijdens het verplaatsen lopen de kinderen altijd aan het veiligheidskoord onder begeleiding van de pedagogisch professional.
- Laat geen onbekenden toe in de locatie. Vraag een onbekende naar de reden van komst en doe een verzoek weg te gaan als diegene niet kan aangeven wat de reden van komst is. De komst van onderhoudsmedewerkers of reparateurs van andere bedrijven etc. wordt altijd vooraf gemeld door de eigenaresse. Bij twijfel, vraag naar een legitimatie!
- De kans dat een kind wegloopt of door een onbekende wordt meegenomen is het grootst tijdens haal- en brengmomenten.
- Let op dat de groepsdeur, de buitendeur en het hek bij het buitenspelen altijd goed dicht zijn. Wanneer een ouder/ verzorger de deur laat openstaan, wijs de ouder/ verzorger daar dan op.
- Controleer of de buitendeur dicht is, wanneer je de groepsruimte verlaat om naar buiten te gaan met de kinderen.
- De pedagogisch professional is op de hoogte van de bezigheden van de kinderen. Als kinderen naar buiten gaan om te spelen of andere activiteiten buiten de hooiberg doen, wordt dit doorgegeven aan de pedagogisch professional.
- Houd altijd toezicht op de kinderen. Zorg ervoor dat je niet onnodig van de groep loopt. Overleg zo nodig dat een collega toezicht houdt.

Vermissing gebeurt tijdens de opvang

Wanneer je ontdekt dat je een kind uit de groep mist, kun je een aantal dingen doen die helpen het vermiste kind op te sporen. Dit betreft niet alleen het zelf zoeken naar het vermiste kind, maar ook het verzamelen van informatie over het kind en over de omstandigheden van de vermissing.

Onderneem de volgende stappen:

- Meld bij je naaste collega van de groep dat je een kind mist. Draag de zorg van de andere kinderen over aan je collega, zodat je je kunt richten op het vermiste kind.
- Blijf kalm, denk helder na. Wanneer heb je het kind voor het laatst gezien? Wat was het kind aan het doen? Waar zou het mis kunnen zijn gegaan?
- Bekijk eerst goed de gang en trap van de hooiberg. Roep ondertussen het kind. Kijk ook op plaatsen waar kinderen zich kunnen verbergen. Het kan voorkomen dat een kind zich verstopt en dan in slaap valt.
- Schakel meerdere collega's in om te helpen zoeken.
- Vraag een collega die niet aan het zoeken is de leidinggevende op de hoogte te brengen. Deze neemt contact op met de ouders en licht de directie in, indien het kind niet binnen 30 minuten wordt gevonden.
- Als het kind niet in het gebouw te vinden is, ga dan buiten zoeken.
- Zoek buiten eerst op de plekken waar het kind gevaar zou kunnen oplopen (water/sloot, putten, verkeerswegen, parkeerplaatsen etc.). Neem een telefoon mee, zodat je bereikbaar bent, mocht een collega het kind vinden.
- Vraag aan voorbijgangers of zij een kind hebben gezien.
- Na 1 uur zoeken bel je de politie: 0900 – 8844.
- Noteer de naam van de politiefunctionaris die je geholpen heeft aan de telefoon en, zodra dat bekend is, de naam van de politiefunctionaris die als je contactpersoon aangewezen is.

Als het vermiste kind terecht is:

- Informeer je de politie als deze ingeschakeld is.
- Informeer je vervolgens alle andere betrokkenen die weten dat het kind vermist is.
- Is het belangrijk om na te gaan wat de reden voor de vermissing was, zodat een herhaling voorkomen kan worden.

6.4 Vier-ogen principe

In de peuteropvang is het wettelijk verplicht het vier-ogen beleid toe te passen. Bij de Polderpeuters is maar één ruimte die wordt gebruikt als opvang, ook het sanitair voor de kinderen is in deze ruimte aanwezig. Hierdoor is men niet uit het gezichtsveld van de andere pedagogisch professional.

Binnen Polderpeuters wordt het vierogenprincipe toegepast om de veiligheid van kinderen te waarborgen. Dit betekent dat een volwassene nooit ongezien of ongehoord alleen is met een kind. Dit principe is als volgt concreet uitgewerkt in de dagelijkse praktijk:

Algemene uitgangspunten:

- Pedagogisch professionals werken zo veel mogelijk samen op de groep.
- De ruimte is zo ingericht dat er zicht is op elkaars werkzaamheden.
Toilet is aanwezig in de groep of speeltuin.

Specifieke praktijksituaties:

- **Toiletgebruik en verschonen:**
 - Een pedagogisch professional begeleidt een kind naar het toilet of bij het verschonen, terwijl er altijd zicht of hoorcontact mogelijk is met een collega.
 - Indien een pedagogisch professional alleen op de groep staat, blijft de deur open of wordt de situatie zo georganiseerd dat er toezicht blijft (bijv. andere kinderen in dezelfde ruimte).
- **Alleen op de groep:**
 - Dit komt sporadisch voor.
 - In deze situaties is er altijd een andere volwassene in het gebouw aanwezig (bij de ouders) of snel oproepbaar.
 - Er wordt extra alert gehandeld en risicovolle situaties (zoals afgesloten ruimtes) worden vermeden.
- **Binnen/buiten situaties:**
 - Wanneer een deel van de groep buiten speelt en een medewerker binnen is met een kind, wordt gezorgd voor zicht/contact (bijv. via ramen of open deuren en/of bellen).
 - Medewerkers stemmen hun positie actief op elkaar af.
- **Afwijken van de standaard situatie:**
 - Indien het vierogenprincipe tijdelijk minder goed uitvoerbaar is, wordt dit bewust afgewogen en worden aanvullende maatregelen genomen (bijv. deur open, collega informeren, kort houden van het moment).

Borging:

- Het vierogenprincipe wordt regelmatig besproken.
- Nieuwe medewerkers en stagiairs worden hierin geïnstrueerd.
- Medewerkers spreken elkaar aan bij onveilige situaties.

Met deze concrete werkwijze wordt het vierogenprincipe actief toegepast en geborgd binnen Polderpeuters.

6.5 Achterwachtregeling

In de wet wordt de achterwachtregeling als volgt beschreven: Bij de opvang van meer dan drie aanwezige kinderen door maar één medewerker moet een achterwachtregeling worden getroffen waarin een achterwacht beschikbaar is die bij calamiteiten binnen vijftien minuten bij het opvangadres aanwezig is. Deze persoon is tijdens opvangtijden altijd telefonisch bereikbaar.

Als in een uitzonderlijke situatie er maar één medewerker aanwezig kan zijn en er geen andere volwassene op de locatie is, moet de achterwachtregeling worden toegepast. Op de locatie van de Polderpeuters zijn meerdere volwassen personen aanwezig die dienen als achterwacht. Buiten de volwassenen op locatie hebben wij nog minimaal twee andere personen gevonden die telefonisch bereikbaar zijn op onze openingstijden en binnen 15 minuten aanwezig kunnen zijn.

7. Ongevallen en EHBO

We doen er op onze locatie 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 er ook andere calamiteiten voorkomen, waarbij EHBO noodzakelijk is.

Alle pedagogisch professionals zijn in het bezit van een geregistreerd certificaat voor kinder EHBO.

Gedurende de periode dat een kind gebruikmaakt van de kinderopvang, zien wij erop toe dat het kind zich in een zo veilig mogelijke situatie en omgeving bevindt.

Op onze locatie is een uitgebreide EHBO-doos aanwezig. Bij ieder ongeval (waarbij er na 5 minuten nog ernstig letsel zichtbaar is) wordt er een ongevallenregistratieformulier ingevuld. De formulieren moeten ons uiteindelijk wijzen op gevaarlijke situaties binnen onze locaties of gevaarlijke situaties door ons handelen, zodat deze gevaarlijke situaties voortaan voorkomen kunnen worden.

Het kan echter voorkomen dat er ondanks alle voorzorgsmaatregelen een ongeval gebeurt. Melding, registratie en onderzoek van ongevallen, bijna ongevallen, onveilige situaties en incidenten hebben tot doel:

- door analyse herhaling te voorkomen binnen de hele organisatie;
- het opstellen of bijstellen van voorschriften (richtlijnen) ter verbetering van de preventie;
- het inzicht te verkrijgen in de resultaten van toegepaste veiligheidsmaatregelen;
- het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Ouders worden altijd ingelicht wanneer er een ongeval of incident heeft plaatsgevonden.

Als er een bezoek aan de huisarts of Spoedeisende Hulp noodzakelijk is, wordt de ouder direct geïnformeerd. Ook wordt afloop nog een aantal keren contact opgenomen met de ouders, om te vragen hoe het gaat met kind en ouders. Hierdoor blijven we de zorg delen met de ouders en tonen we betrokkenheid.

8. Beleidscyclus

Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van het beleid. Het doorlopen van de cyclus duurt gemiddeld een jaar. Dit kan eventueel korter zijn wanneer kleine onderwerpen in delen worden opgepakt. Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie/evaluatie. Op basis van de uitkomsten van de risico- inventarisatie/evaluatie maken we een actieplan op. De voortgang van het actieplan wordt regelmatig geëvalueerd tijdens overleggen. Op basis van de evaluaties wordt het beleid Veiligheid en Gezondheid bijgesteld. De grote risico's zijn beschreven in hoofdstuk 2.

Hieronder volgt een overzicht van onze cyclus.

Wat?	Wanneer
Hygiëncode kleine instellingen: Check, klopt alles nog, worden de richtlijnen gevolgd, zijn er wijzigingen?	November (de resultaten worden meegenomen in de evaluatie van het veiligheids en hygiënebeleid)
Risico inventarisatie	Tweejaarlijks: Juli en december
Veiligheids- en hygiënebeleid evalueren n.a.v. RIE en hygiëncode	jaarlijks in december
Veiligheids en hygiëne beleid implementeren/vergadering met medewerkers	jaarlijks in februari
Meldcode kindermishandeling op de agenda/vergadering bespreken	jaarlijks in april
Pedagogisch beleidsplan evalueren	jaarlijks in december
Pedagogisch beleid implementeren/vergadering met medewerkers	jaarlijks in februari

9. Communicatie

9.1 Interne communicatie

Wij staan als eigenaren en pedagogische professionals elke dag voor de groep. Wanneer wij medewerkers aannemen of er invalkrachten op de groep staan, vinden wij het belangrijk dat zij zich betrokken voelen bij het veiligheids- en gezondheidsbeleid. We zullen onze pedagogisch professionals van het veiligheids- en gezondheidsbeleid op de hoogte brengen. Ook zullen we tweemaal per jaar het beleid doornemen en bespreken. Eén keer per jaar staat bij ons de meldcode kindermishandeling op de agenda, maar er worden ook geregeld tussendoor onderwerpen herhaald en aangeboden. We evalueren elke dag na afloop met elkaar om te kijken hoe de dag verlopen is en wat er speelt bij de kinderen.

9.2 Externe communicatie

Bij de Polderpeuters vinden wij de relatie met ouders erg belangrijk. Goede communicatie is hierbij essentieel. We informeren ouder(s)/verzorger(s) via de mail, app, nieuwsbrieven en ouderavonden. Ook is het dagelijks contact bij haal- en brengmomenten belangrijk. Zie ook het hoofdstuk Educatief partnerschap in ons pedagogisch beleidsplan.

We berichten de 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 meer ouders interessant is, wordt deze met ons antwoord volgens genoemde openbare kanalen gecommuniceerd.

Wij zijn blij met onze actieve oudercommissie. Wij vinden het belangrijk om geregeld contact en overleg met hen te hebben. Ze nemen bijvoorbeeld ook enquêtes af, zodat wij weten wat er speelt bij ouders. Jaarlijks sturen wij ons veiligheids- en gezondheidsbeleid voor advies naar onze oudercommissie. Wij nodigen hen uit ons van feedback te voorzien.

10. Ondersteuning en melding van klachten

Bij de Polderpeuters zetten wij ons optimaal en met liefde in voor de ontwikkeling van uw kind. Desondanks is er een mogelijkheid dat u een klacht heeft over de opvang. Wij willen uw klacht graag oplossen en daarom hebben wij een interne klachtenprocedure opgezet. Een klacht kan ook worden gezien als een kans om de kwaliteit van onze opvang te verbeteren. Wij willen uw klacht daarom serieus bekijken en er zorgvuldig mee omgaan. We maken gebruik van het model interne klachtenregeling van de Brancheorganisatie Kinderopvang. Dit model is in de ouderapp te vinden of op te vragen bij de Polderpeuters of oudercommissie.

Probeer de klacht altijd eerst met de (betrokkene) pedagogisch professional van de Polderpeuters te bespreken, dit kan mondeling. Maak hiervoor een afspraak, zodat er voldoende tijd kan worden vrijgemaakt om naar u te luisteren. De medewerker zal de klacht op het klachtenformulier noteren en de klacht moet binnen een termijn van 14 dagen worden opgelost.

Als u het gevoel heeft dat uw klacht nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan kunt u uw klacht schriftelijk noteren en afgeven bij een lid van de oudercommissie. De leden van de oudercommissie zorgen dat de brief dan terechtkomt bij de interne klachtencommissie (eigenaren Polderpeuters). Deze zal de klacht binnen een termijn van 30 dagen proberen op te lossen.

Indien de klacht niet kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillencommissie. Polderpeuters is aangesloten bij de geschillencommissie. Het geschilartikel wordt gevolgd.

Externe procedure: Geschilartikel

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag www.klachtenloket-kinderopvang.nl of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie www.degeschillencommissie.nl.