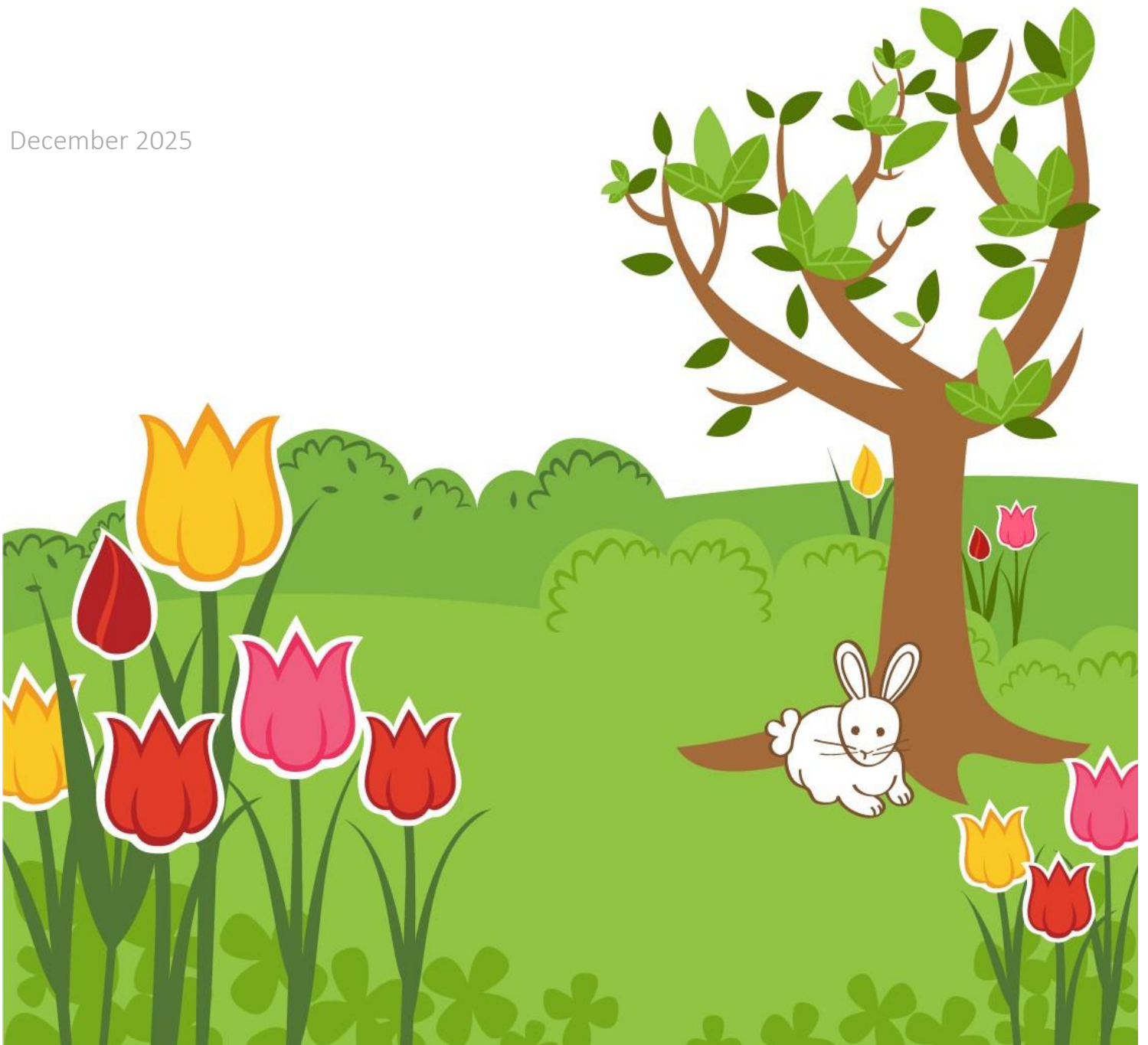




# KDV Dolletje Fijn

Beleid veiligheid & gezondheid

December 2025



## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	3
2. Missie, visie en doel .....	4
3. Grote risico's .....	5
3.1 Fysieke veiligheid .....	5
3.2 Brandveiligheid en ontruiming .....	9
3.3 Emotionele veiligheid en sociaal welbevinden .....	10
3.4 Gezondheidsrisico's .....	10
3.4.1 Voedselveiligheid, babyvoeding en moedermelk .....	10
3.4.2 Schoonmaak en beddengoed .....	11
3.4.3 Waterveiligheid en legionella .....	11
3.4.4 Loden leidingen .....	11
3.4.5 Ventilatie en luchtkwaliteit .....	11
3.4.6 Infectieziekten en hygiëne .....	11
3.5 Grensoverschrijdend gedrag .....	12
3.6 Locatiespecifieke risico's .....	12
4. Kleine risico's .....	13
5. Maatregelen Beleid Veiligheid en Gezondheid .....	15
5.1 Uitvoering Vier-ogenprincipe .....	15
5.2 Uitvoering achterwachting .....	15
5.3 EHBO en BHV regeling .....	16
5.4 Beleid Veilig slapen .....	16
6. Beleidscyclus en plan van aanpak .....	19
7. Borging, communicatie & inzet personeel .....	21
7.1 Inwerken van nieuwe medewerkers .....	21
7.2 Inzet van medewerkers, huishoudelijke hulp en stagiaires .....	21
7.3 Taaleis en babyscholing .....	22
8. Ondersteuning en melding van klachten .....	22
9. Contactgegevens kinderopvang Dolletje Fijn .....	23

## 1. Inleiding

Bij Kinderopvang Dolletje Fijn staat een veilige en gezonde opvangomgeving centraal. In dit Beleid Veiligheid en Gezondheid beschrijven wij hoe wij dagelijks werken aan het waarborgen van de fysieke en emotionele veiligheid van kinderen en hoe wij gezondheidsrisico's zoveel mogelijk beperken.

Dit beleid geeft inzicht in onze werkwijze, afspraken en verantwoordelijkheden rondom veiligheid en gezondheid. Het is bedoeld voor pedagogisch medewerkers, ouders en toezichthouders en sluit aan op de dagelijkse praktijk binnen Dolletje Fijn.

Veiligheid en gezondheid zijn geen losse onderwerpen, maar maken onderdeel uit van ons dagelijks handelen. Wij werken met vaste routines, duidelijke afspraken en een voortdurende alertheid op risico's in en rondom de opvang. Het beleid wordt regelmatig geëvalueerd en waar nodig aangepast, zodat het blijft aansluiten bij de praktijk en actuele wetgeving.

Waar in dit beleidsplan wordt gesproken over pedagogisch medewerkers, bedoelen wij hiermee de pedagogisch medewerkers van Kinderopvang Dolletje Fijn.

### **Doel van dit beleid**

Het doel van dit beleid is het bieden van een zo veilig en gezond mogelijke opvang voor alle kinderen bij Kinderopvang Dolletje Fijn. Wij beschermen kinderen zoveel mogelijk tegen risico's met ernstige gevolgen en begeleiden hen in het leren omgaan met kleine, aanvaardbare risico's die passen bij hun ontwikkeling.

## 2. Missie, visie en doel

### **Missie**

Kinderopvang Dolletje Fijn biedt kinderen een veilige, gezonde en vertrouwde opvangomgeving. Wij beschermen kinderen zoveel mogelijk tegen risico's met ernstige gevolgen en begeleiden hen in het leren omgaan met kleine, aanvaardbare risico's die passen bij hun ontwikkeling. Daarbij dagen wij kinderen uit om te ontdekken, te spelen en zich spelenderwijs te ontwikkelen.

### **Visie**

Bij Kinderopvang Dolletje Fijn staan veiligheid, vertrouwen, plezier en ontwikkeling centraal. Wij bieden kinderen een veilige en overzichtelijke omgeving waarin zij zich vrij voelen om te ontdekken en nieuwe vaardigheden te oefenen. Pedagogisch medewerkers nemen de tijd voor ieder kind, sluiten aan bij individuele behoeften en begeleiden kinderen met aandacht en respect. Wij geloven dat kinderen zich ontwikkelen door te doen, te ervaren en uit te proberen. Daarbij zoeken wij bewust de balans tussen veiligheid en uitdaging. Door risico's zorgvuldig te beoordelen en passend te begeleiden, creëren wij een omgeving waarin kinderen zich veilig voelen én ruimte krijgen om te groeien.

### **Doel**

Het doel van dit beleid is het waarborgen van een veilige en gezonde opvangomgeving voor alle kinderen bij Kinderopvang Dolletje Fijn. Dit doen wij door:

1. het herkennen en beperken van risico's met ernstige gevolgen;
  2. het zorgvuldig omgaan met kleine, aanvaardbare risico's;
  3. het regelmatig bespreken en evalueren van veiligheid en gezondheid in de dagelijkse praktijk.
- Door deze werkwijze creëren wij een omgeving waarin kinderen onbezorgd kunnen spelen, leren en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

## 3. Grote risico's

In dit hoofdstuk worden de grote risico's ten aanzien van veiligheid en gezondheid benoemd. Wat doet Kinderopvang Dolletje Fijn om de kans dat het risico voorkomt tot het minimum te beperken en welke maatregelen zijn of worden genomen. De risico's worden onderverdeeld in fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. De maatregelen worden genomen voor de start van het kinderdagverblijf.

Bij grote risico's maken we onderscheid tussen:

- risico's met grote gevolgen voor de fysieke en sociale veiligheid van kinderen;
- risico's met grote gevolgen voor de gezondheid van kinderen;
- risico op grensoverschrijdend gedrag van volwassenen en kinderen.

In elke paragraaf staan de grootste risico's vermeld. In onze interne protocollen voor veiligheid en gezondheid worden aanvullende risico's beschreven, met de bijbehorende maatregelen.

### 3.1 Fysieke veiligheid

Met fysieke veiligheid wordt de veiligheid bedoeld die afhankelijk is van factoren in bijvoorbeeld natuur of technologie.

Ten aanzien van fysieke veiligheid heeft Kinderopvang Dolletje Fijn de volgende risico's gedefinieerd als grote risico's:

#### 1. Vallen van hoogte

**Handelswijze indien dit risico zich voordoet:**

- Beoordeel de situatie en zorg voor veiligheid van het kind en de groep.
- Laat een collega 1-1-2 bellen bij ernstig letsel, bewustzijnsverlies, (mogelijk) nek-/rugletsel of aanhoudende hevige bloeding.
- Blijf rustig, stel het kind gerust en blijf bij het kind.
- Controleer bewustzijn en ademhaling.
- Is het kind bewusteloos en ademt het niet normaal? Start reanimatie en volg de aanwijzingen van de meldkamer.
- Gebruik een AED zodra deze beschikbaar is en volg de instructies.
- Verplaats het kind niet bij verdenking op nek-/rugletsel, tenzij er direct gevaar is.
- Informeer ouders zo snel mogelijk.
- Leg het incident vast volgens de interne incidentregistratie en evalueer het incident met betrokkenen.

#### 2. Verstikking

Genomen maatregelen om dit te voorkomen zijn:

- Goedgekeurd speelgoed passend bij de leeftijd van het kind.
- Koordjes van speelgoed mogen niet langer zijn dan 22 centimeter. Geen tuigjes in bed.
- Kinderen slapen met een slaapzak.
- Snoeren van elektrische apparaten bevinden zich buiten bereik van kinderen.
- Eten aan tafel: Kinderen mogen niet met eten in hun mond spelen of rennen.

- Drinken aan tafel: Kinderen zitten aan tafel te drinken.
- Er slingeren geen plastic zakken rond.
- Ballonnen worden alleen onder toezicht gebruikt, kinderen mogen deze niet zonder toezicht opblazen.
- Afspraak met de medewerkers: Laat giftige stoffen niet rondslingeren.

Handelswijze indien dit risico zich voordoet:

- Laat direct 1-1-2 bellen bij ernstige benauwdheid, blauw aanlopen, bewustzijnsverlies of wanneer het niet snel verbetert.
- Volg de EHBO-richtlijnen voor verslikking:  
Baby (0–1 jaar): 5 rugslagen gevolgd door 5 borststoten; herhaal indien nodig.  
Kind (vanaf 1 jaar): 5 rugslagen gevolgd door 5 buikstoten; herhaal indien nodig.
- Raakt het kind bewusteloos en ademt het niet normaal? Start reanimatie en volg de aanwijzingen van de meldkamer.
- Ook wanneer de verslikking verholpen lijkt, wordt met ouders afgestemd of (huis)artsbezoek nodig is.
- Leg het incident vast en evalueer met betrokkenen.

### 3. Vergiftiging

Genomen maatregelen om dit te voorkomen zijn:

- Kinderopvang Dolletje Fijn is terughoudend wat betreft het toedienen van medicatie. Er is hiervoor een Protocol Medicijngebruik, evenals een toestemmingsformulier voor toediening door pedagogisch medewerkers.
- Alle schoonmaakproducten staan op een onbereikbare plaats voor kinderen. Dat wil zeggen, hoog in de kast, achter gesloten deuren.
- Er worden geen spuitbussen, middelen als terpentijn, lijmproducten voor volwassenen gebruikt in de ruimtes waarin kinderen verblijven.
- Bij de keuze van schoonmaakproducten wordt sowieso rekening gehouden met de doelgroep, de meest milde varianten worden verkozen. Er worden geen schadelijke bestrijdingsmiddelen gebruikt.
- De 'grote' schoonmaak vindt dagelijks plaats door een huishoudhulp. Op deze manier hebben de pedagogisch medewerkers voldoende toezicht over de kinderen.
- In het voorjaar en in de zomer zijn de pedagogisch medewerkers extra alert op bijen/wespen en hoe te handelen om een steek te voorkomen.

Handelswijze indien dit risico zich voordoet:

- Probeer zo snel mogelijk te achterhalen wat het kind heeft ingeslikt
- Denk aan de (eigen) veiligheid.
- Ga niet zo maar een ruimte binnen, waarin je giftige stoffen in de lucht vermoedt.
- Bel of laat 1-1-2 bellen bij bewusteloosheid, benauwdheid en suf worden, uitgebreid (uitwendige) wonden of bij een bewuste inname van gevaarlijke stoffen.
- Bel in alle andere gevallen met de huisarts of huisartsenpost.
- Meld om welke soort stof het gaat en volg het advies van de professionele hulpverlener op.
- Start reanimatie indien het slachtoffer niet meer reageert op aanspreken, schouders schudden en geen normale ademhaling heeft.
- Laat, als het slachtoffer dat kan, de mond spoelen bij stoffen die pijn geven in de mond.
- Leg een slapend of bewusteloos slachtoffer op de zij (stabiele zijligging), omdat er kans is op braken. De volgende dag wordt het ongeluk/incident geëvalueerd.

### 4. Verbranding

Genomen maatregelen om dit te voorkomen zijn:

- Kinderen tot 1 jaar komen niet in de keuken.
- Kinderen vanaf 1 jaar, zijn nooit zonder toezicht in de keuken.
- Bij het geven van een flesje wordt eerst getest op de muis van de hand of melk de juiste temperatuur heeft.
- Bij het geven van warm eten, opgewarmd in de magnetron, wordt door de pedagogisch medewerker eerst zelf getest of de temperatuur goed is.
- Als een kind wordt afgespoeld of gebadderd, voelt de pedagogisch medewerker eerst zelf of het water de juiste temperatuur heeft.
- Het gebruik van thermostaatkranen, of kindvriendelijke kranen die afgesteld zijn op lauwwarm water.

- Apparaten staan altijd zo ver mogelijk naar achteren op het aanrecht. De waterkokers worden na gebruik leeggegoten.
- Heet water, thee, wordt uitsluitend in thermoskannen bewaard.
- Hete dranken, koffiemokken, theeglazen van de medewerkers worden op niet bereikbare plekken voor kinderen gezet: achterop het aanrecht, op een kast, op een hoge plank e.d.
- Kinderopvang Dolletje Fijn heeft een Zon- en hitte Protocol, waarin wordt beschreven welke maatregelen er getroffen worden om verbranding door de zon te voorkomen.

Handelswijze indien dit risico zich voordoet:

- Zorg voor een veilige werkomgeving.
- Koel 10 minuten met lauw zacht stromend leidingwater en verwijder zo snel mogelijk kleding en sieraden – en indien van toepassing de luier!
- Voorkom onderkoeling: koel de brandwond, niet het slachtoffer.
- Bedek de wond met plastic huishoudfolie, steriel verband of een schone doek.
- Smeer niets op de brandwonden.
- Laat 1-1-2 bellen bij ernstige brandwonden.
- Waarschuw een huisarts bij grote blaren, een open wond, of elektrisch of chemisch letsel.
- Vervoer een slachtoffer indien mogelijk zittend. De volgende dag wordt het ongeluk/incident geëvalueerd.

### 5. Uitstapjes KDV (0–4 jaar)

KDV Dolletje Fijn maakt alleen kleine uitstapjes te voet binnen de directe omgeving (bijv. speeltuin om de hoek, wandeling in de wijk). Er worden géén busjes, auto's of OV gebruikt voor het vervoer van KDV-kinderen.

Bij ieder uitstapje:

- dragen kinderen veiligheidshesjes;
- lopen kinderen aan een evacuatiekoord;
- heeft de medewerker een telefoon bij zich;
- wordt de groepssamenstelling afgestemd op de BKR;
- zijn de risico's vooraf besproken en opgenomen in het protocol Veiligheid en gezondheid.

## 6. Vermissing

Genomen maatregelen zijn:

- De kinderen mogen niet zelf de deur open doen.
- De voordeur is dicht.
- De traphekken voor elke groep blijft dicht.
- Als we buiten spelen is dit meestal in onze tuin. Het tuinhek zit dicht en op slot.
- Op het intakeformulier staat precies aangegeven door wie de kinderen buiten ouders opgehaald mogen worden. Als daar sprake van is geven ouders dit door aan de pedagogisch medewerker. Is het niet door ouders gemeld dan neemt de pedagogisch medewerker eerst contact op met ouders voordat het kind wordt meegegeven.

Handelswijze indien deze risico's zich verwezenlijken:

- Direct collega's en leidinggevende waarschuwen.
- Politie bellen en een duidelijk signalement doorgeven.
- Ouders van het betreffende kind informeren.
- Zorgen dat er altijd een medewerker bij de andere kinderen blijft, de rest gaat zoeken in de omgeving.
- De volgende dag wordt het incident geëvalueerd.

## 7. Toezichtafspraken tijdens verzorgingsmomenten en spel

Bij Kinderopvang Dolletje Fijn gelden de volgende toezichtregels:

- Een kind staat **nooit onbeheerd** op de commode; de PM'er houdt altijd fysiek contact.
- Tijdens het eten zitten kinderen aan tafel en blijft een PM'er in dezelfde ruimte aanwezig.
- Tijdens buitenspelen staat altijd minimaal één PM'er buiten, met volledig zicht op alle kinderen.
- De buitendeur en het tuinhek zijn gesloten tijdens het spelen.
- Bij activiteiten met extra risico (zoals water of klimspel) wordt het toezicht verhoogd.

Deze afspraken worden jaarlijks met het team besproken en waar nodig aangescherpt.

### 3.2 Brandveiligheid en ontruiming

Kinderopvang Dolletje Fijn werkt conform de brandveiligheidsvoorschriften van de gemeente en de brandweer.

We borgen brandveiligheid door:

- het jaarlijks laten controleren van blusmiddelen en rookmelders;
- het duidelijk zichtbaar ophangen van vluchtroutes;
- het vrijhouden van nooduitgangen;
- minimaal één gecertificeerde BHV'er per dienst;
- het houden van ontruimingsoefeningen minimaal 1x per jaar;
- dagelijks visueel controleren van situaties die brandgevaar kunnen opleveren.

Alle medewerkers weten hoe te handelen bij brand en volgen de instructies uit het ontruimingsplan.

### 3.3 Emotionele veiligheid en sociaal welbevinden

Kinderopvang Dolletje Fijn creëert een veilige, voorspelbare omgeving waarin kinderen zich emotioneel en sociaal optimaal kunnen ontwikkelen. Om dit te borgen, gelden de volgende maatregelen:

- Alle medewerkers zijn in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
- Alle medewerkers zijn geregistreerd in het Personenregister Kinderopvang.
- Het vier-ogenprincipe wordt uitgevoerd volgens hoofdstuk 5.
- Het vaste-gezichtenprincipe wordt toegepast om stabiliteit en hechting te waarborgen.
- Elke pedagogisch medewerker is mentor van een aantal kinderen, wat extra veiligheid en persoonlijke aandacht biedt.

Protocollen die bijdragen aan emotionele veiligheid zijn onder andere:

- Protocol Ophalen door derden
- Protocol Signaleren Bijzonderheden Ontwikkeling
- Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling

Alle protocollen zijn op locatie in te zien. Medewerkers worden tijdens teamoverleggen en coaching meegenomen in de inhoud van deze protocollen.

### 3.4 Gezondheidsrisico's

Kinderopvang Dolletje Fijn zet actief in op het voorkomen van gezondheidsproblemen en infectierisico's. Wij onderscheiden de volgende thema's:

#### 3.4.1 Voedselveiligheid, babyvoeding en moedermelk

- Flesvoeding en moedermelk worden gekoeld bewaard en voorzien van naam en datum.
- Voeding wordt volgens richtlijnen opgewarmd en gecontroleerd op temperatuur voordat het wordt aangeboden.
- Werkoppervlakken worden vóór en na gebruik gereinigd.
- Schoon flessenmateriaal wordt per kind gescheiden gehouden.
- Warme maaltijden worden hygiënisch aangeleverd en gecontroleerd op temperatuur.
- Medewerkers wassen hun handen vóór het bereiden of aanbieden van voeding.

#### Rol huishoudelijke hulp bij voedselveiligheid en allergieën

De huishoudelijke hulp is dagelijks aanwezig van 08:30 tot 14:30 uur en verzorgt in de keuken de bereiding van de fruithapjes, broodmaaltijden en warme maaltijden. Zij werkt volgens de afspraken uit het voedingsbeleid en de protocollen voedselveiligheid en hygiëne.

Bij kinderen met een allergie of dieet houdt de huishoudelijke hulp zich aan de volgende werkwijze:

- zij raadpleegt de actuele allergie- en dieetlijst van de groepen voordat zij met de bereiding start;
- zij overlegt met de pedagogisch medewerker als er onduidelijkheid is over wat een kind wel of niet mag hebben;
- er wordt gebruikgemaakt van schone materialen en, indien nodig, aparte snijplanken en keukengerei om kruisbesmetting te voorkomen;
- verpakkingen en etiketten worden gecontroleerd op allergenen;
- maaltijden of componenten voor kinderen met een allergie worden duidelijk gescheiden gehouden en gemarkeerd;

- zij wast haar handen vóór aanvang van de bereiding, tussen verschillende handelingen door en bij het wisselen tussen verschillende soorten producten.

Afwijken van de afgesproken voeding of het dieet van een kind gebeurt nooit zonder overleg met en toestemming van ouders en de pedagogisch medewerker.

#### 3.4.2 Schoonmaak en beddengoed

- De locatie wordt dagelijks schoongemaakt door de huishoudelijke hulp.
- Contactpunten, tafels en speelgoed worden volgens het schoonmaakschema gereinigd.
- Bedjes worden per kind toegewezen en iedere dag gelucht.
- Beddengoed wordt minimaal wekelijks of eerder indien nodig gewassen.
- Matrashoezen worden regelmatig gewassen volgens schema.
- Het verschoningskussen wordt na ieder gebruik gereinigd.

#### 3.4.3 Waterveiligheid en legionella

- Na weekenden en vakanties worden alle kranen doorgespoeld om stilstaand water te voorkomen.
- Warm water wordt nooit boven een veilige temperatuur aangeboden.
- Bij meldingen van legionellarisico's volgen wij de instructies van de verhuurder en GGD.

#### 3.4.4 Loden leidingen

Het pand van Kinderopvang Dolletje Fijn is gecontroleerd op de aanwezigheid van loden leidingen. De verhuurder heeft bevestigd dat er geen loden leidingen aanwezig zijn.

Bij verbouwingen of wijzigingen wordt dit opnieuw getoetst. Indien ooit loden leidingen worden aangetroffen, worden direct maatregelen getroffen conform de richtlijnen van de GGD en drinkwaterbedrijven.

#### 3.4.5 Ventilatie en luchtkwaliteit

- Groepen en slaapkamers worden dagelijks gelucht en geventileerd.
- CO<sub>2</sub>-meters zijn aanwezig om luchtkwaliteit te monitoren.
- Medewerkers ventileren extra wanneer waarden oplopen.

Handelingsafspraken CO<sub>2</sub>-waarden:

Bij structureel verhoogde CO<sub>2</sub>-waarden:

1. Extra ventileren door ramen/roosters te openen.
2. Indien mogelijk tijdelijk uitwijken naar een andere ruimte.
3. Melden bij de leidinggevende.

Structurele problemen worden opgenomen in het plan van aanpak én gemeld bij de verhuurder.

#### 3.4.6 Infectieziekten en hygiëne

Veelvoorkomende infectierisico's zijn o.a.:

- gastro-enteritis (bijv. door kruisbesmetting);
- voedselinfecties;
- huidinfecties (bijv. krentenbaard);
- luchtweginfecties (bijv. RS-virus);
- risico's via water (legionella).

Preventiemaatregelen:

- Hoest- en niesdiscipline, ventileren en luchten.
- Juiste handhygiëne, volgens vaste protocollen.
- Persoonlijke hygiëne: korte nagels, geen nagellak/kunstnagels (korte acrylnagels toegestaan).
- Handschoenen bij luierswissels en voedselbereiding.
- Hygiënisch werken met voedsel en water.
- Reiniging van materiaal en ruimtes volgens het schoonmaakrooster.

Protocollen die hierbij horen:

- Protocol Hygiëne en Veiligheid
- Protocol Ziekte en Ongevallen
- Voedingsbeleid

Handelingswijze bij ziektegevallen:

- Het kind wordt verzorgd met aandacht voor hygiëne.
- Ouders worden gebeld om het kind op te halen.
- Indien nodig wordt de huisarts geraadpleegd.
- Bij opvallende clusters ziekte wordt de GGD ingeschakeld. (Legionella is meldingsplichtig.)
- Na afloop vindt evaluatie plaats met betrokken medewerkers.

### 3.5 Grensoverschrijdend gedrag

Kinderopvang Dolletje Fijn werkt actief aan het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag. Dit betreft zowel gedrag tussen kinderen onderling als gedrag van volwassenen richting kinderen.

Maatregelen ter preventie:

- Onderwerpen worden structureel besproken in teamoverleggen, zodat een open aanspreekcultuur ontstaat.
- De Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling wordt gevolgd.
- Kinderen worden begeleid in het leren aangeven van grenzen en het herkennen van emoties.
- Medewerkers spreken elkaar aan wanneer het vier-ogenprincipe niet wordt nageleefd.
- Protocollen die grensoverschrijdend gedrag voorkomen zijn o.a.:
  - Pestprotocol
  - Beleidsstuk seksuele ontwikkeling kinderen
  - Protocol vermoeden ongewenste omgangsvormen / seksuele intimidatie
  - Meldcode (inclusief drie routes)

Bij signalen wordt direct het stappenplan en afwegingskader van de meldcode gevolgd.

Vertrouwensinspecteurs zijn bereikbaar op: 0900–111 3 111.

### 3.6 Locatiespecifieke risico's

De locatie van Kinderopvang Dolletje Fijn kent enkele specifieke kenmerken en maatregelen:

- Afgesloten buitenspeelruimte met vergrendeld tuinhek
- Traphekken die altijd gesloten zijn
- Slaapkamer met babyfoon/monitor en temperatuurmeting
- Keuken alleen toegankelijk onder toezicht
- Toegangscontrolesysteem (vingerafdruk) voor ouders

Deze afspraken zijn opgenomen in de werkafspraken op de groepen en worden jaarlijks geëvalueerd.

## 4. Kleine risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de wijze waarop we de kinderen leren met kleine risico's om te gaan.

Al jong begrijpen kinderen dat bepaalde dingen wel of niet mogen, maar pas vanaf de leeftijd van gemiddeld twee jaar kun je kinderen echt leren omgaan met diverse kleine risico's, omdat ze dan de context van afspraken in relatie tot het risico leren begrijpen. Vanaf een jaar of twee kun je dus afspraken maken met de kinderen om kleine risico's te voorkomen. Denk ten aanzien van veiligheid bijvoorbeeld aan afspraken die gelden tijdens speelsituaties of activiteiten en hoe om te gaan met bijvoorbeeld speelgoed en gereedschap. Om kinderen mee te laten helpen om risico's te beperken kunnen ook ten aanzien van gezondheid afspraken worden gemaakt.

Leren omgaan met risico's is erg belangrijk voor kinderen. Internationaal wetenschappelijk onderzoek toont aan dat leren omgaan met risico's goed is voor de ontwikkeling van kinderen.

Door het ervaren van risicovolle situaties, bijvoorbeeld tijdens het spelen, ontwikkelen kinderen risicocompetenties: ze leren risico's inschatten en ontwikkelen cognitieve vaardigheden om de juiste afwegingen te maken wanneer een risicovolle situatie zich opnieuw voordoet.

Het nemen van risico's is een onderdeel van de 'gereedschapskist' voor effectief leren. Risicovol spelen ontwikkelt een positieve houding van 'ik kan het' en daarmee gaat een kind uitdagingen meer zien als iets om van te genieten dan om te vermijden.

Dit vergroot onafhankelijkheid en zelfvertrouwen, wat belangrijk kan zijn voor hun doorzettingsvermogen als ze geconfronteerd worden met uitdagingen.

Het leren omgaan met risico's heeft een positieve invloed op de fysieke en mentale gezondheid van kinderen en op het ontwikkelen van sociale vaardigheden. Kinderen staan sterker in hun schoenen en kunnen beter conflicten oplossen en emoties herkennen van speelmaatjes.

Bewegingen die veel voorkomen bij risicovol spelen, zoals slingeren, klimmen, rollen, hangen en glijden, zijn niet alleen leuk voor kinderen, maar ook van essentieel belang voor hun motorische vaardigheden, balans, coördinatie, en lichaamsbewustzijn. Kinderen die dat niet doen zijn vaker onhandig, voelen zich ongemakkelijk in hun eigen lichaam, hebben een slechte balans en bewegingsangst.

Kinderopvang Dolletje Fijn haar missie is de kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden.

Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van 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 grote risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

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

Daarom aanvaarden wij 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. Voorbeelden van afspraken die met kinderen zijn gemaakt zijn het wassen van de handen na toiletbezoek en voor het eten of het houden van een hand voor de mond tijdens niezen of hoesten. Ook leren de jonge kinderen dat ze niet met de afvallemmer mogen spelen, maar wel zelf hun plasluier mogen afdoen.

De afspraken die zijn gemaakt met kinderen zijn vastgelegd in de interne werkafspraken op de groepen.

## 5. Maatregelen Beleid Veiligheid en Gezondheid

In dit hoofdstuk worden een aantal belangrijke maatregelen omtrent het Beleid Veiligheid en Gezondheid nader beschreven en toegelicht.

### 5.1 Uitvoering Vier-ogenprincipe

Het vier-ogenprincipe houdt in dat er altijd een andere volwassene kan meekijken of meeluisteren wanneer een pedagogisch medewerker met kinderen werkt. Dit principe is bedoeld om de veiligheid van kinderen te vergroten en grensoverschrijdend gedrag te voorkomen.

Bij Kinderopvang Dolletje Fijn wordt het vier-ogenprincipe als volgt uitgevoerd:

- De opvang wordt altijd geopend en afgesloten met minimaal twee pedagogische medewerkers.
- Tijdens opvanguren zijn er meestal twee pedagogische medewerkers op de groep.
- Bij momenten waarop tijdelijk één pedagogische medewerker op de groep aanwezig is (bijvoorbeeld bij lage kindbezetting of tijdens pauzes), is er altijd een tweede volwassene in het pand aanwezig die direct kan meekijken of meeluisteren.
- De ruimtes zijn zo ingericht dat zichtlijnen open zijn en collega's elkaar kunnen zien of horen.
- In de slaapkamers wordt gebruikgemaakt van babyfoons, zodat slapende kinderen hoorbaar zijn en toezicht mogelijk blijft.
- Ouders hebben toegang tot de locatie via het toegangscontrolesysteem en kunnen gedurende de dag binnenlopen.
- Binnen het team heerst een open aanspreekcultuur: pedagogische medewerkers spreken elkaar aan wanneer afspraken rondom toezicht of veiligheid niet worden nageleefd.

Door deze werkwijze is er binnen Kinderopvang Dolletje Fijn altijd toezicht mogelijk door meerdere volwassenen, ook wanneer één pedagogisch medewerker tijdelijk alleen op de groep staat. Hiermee voldoet Dolletje Fijn aan de wettelijke eisen van het vier-ogenprincipe binnen de dagopvang.

### 5.2 Uitvoering achterwachtregeling

Bij Kinderopvang Dolletje Fijn is de achterwachtregeling ingericht om de veiligheid van kinderen te waarborgen in situaties waarin tijdelijk één pedagogische medewerker op de groep aanwezig is.

De achterwachtregeling wordt als volgt toegepast:

- In principe wordt de opvang altijd uitgevoerd met minimaal twee pedagogische medewerkers.
- In uitzonderlijke situaties, zoals bij lage kindbezetting, ziekte of tijdens pauzemomenten, kan tijdelijk één pedagogische medewerker op de groep aanwezig zijn.
- In deze situaties is er altijd een achterwacht beschikbaar die:
  - telefonisch bereikbaar is;
  - binnen 15 minuten op de locatie aanwezig kan zijn.
- De naam en het telefoonnummer van de achterwacht zijn bekend bij de pedagogisch medewerkers en zichtbaar op locatie.

De achterwachtregeling wordt uitsluitend toegepast:

- wanneer wordt voldaan aan de beroepskracht-kindratio per stamgroep, of
- binnen de wettelijke kaders van de drie-uursregeling.

De achterwacht is een volwassen persoon die bekend is met de organisatie en de locatie en in staat is om direct ondersteuning te bieden bij calamiteiten. De achterwacht verricht geen pedagogische taken zolang deze niet op de locatie aanwezig is.

Door deze werkwijze is bij Kinderopvang Dolletje Fijn altijd snelle ondersteuning beschikbaar en blijft de veiligheid van kinderen geborgd, ook in uitzonderlijke situaties. De achterwachtregeling sluit aan bij de eisen van de Wet Kinderopvang en wordt regelmatig geëvalueerd.

### 5.3 EHBO en BHV regeling

Bij Kinderopvang Dolletje Fijn zijn alle pedagogische medewerkers in het bezit van een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO én BHV. Hierdoor kunnen wij in alle situaties snel en deskundig handelen bij ongevallen, ziekte of andere calamiteiten.

De volgende uitgangspunten gelden binnen onze opvang:

- Tijdens openingstijden zijn altijd pedagogische medewerkers aanwezig met een geldig EHBO- en BHV-certificaat.
- De locatie wordt altijd geopend en afgesloten met minimaal twee pedagogische medewerkers.
- Bij calamiteiten is er direct deskundige hulp beschikbaar binnen de locatie.
- EHBO- en BHV-certificaten worden tijdig herhaald en geregistreerd.

Pedagogische medewerkers weten hoe zij moeten handelen bij:

- ongevallen en verwondingen;
- verslikking en verstikking;
- brand of ontruiming;
- acute ziekte of plotselinge gezondheidsproblemen.

EHBO-middelen en BHV-voorzieningen zijn op vaste, bekende plaatsen in de locatie aanwezig en worden regelmatig gecontroleerd op volledigheid en houdbaarheid.

Door deze werkwijze waarborgen wij dat kinderen bij Kinderopvang Dolletje Fijn altijd opgevangen worden in een veilige omgeving met voldoende deskundige volwassenen, passend binnen de wettelijke kaders van de Wet Kinderopvang.

### 5.4 Beleid Veilig slapen

Kinderopvang Dolletje Fijn biedt voor alle kinderen van 0–4 jaar een veilige, rustige en voorspelbare slaapomgeving. Wij volgen de landelijke richtlijnen uit het Protocol Veilig Slapen in de Kinderopvang (versie september 2025) voor kinderen tot 2 jaar. Deze richtlijnen zijn volledig uitgewerkt in ons interne Protocol Veilig Slapen, dat op locatie beschikbaar is voor ouders en de GGD.

Onderstaand beleid beschrijft hoe wij deze richtlijnen toepassen voor alle leeftijden (0–4 jaar) binnen

onze opvang.

### 1. ALGEMENE UITGANGSPUNTEN

- Veilig slapen is onderdeel van ons dagelijkse veiligheids- en gezondheidsbeleid.
- Alle pedagogisch medewerkers zijn geschoold in het veilig-slapenprotocol.
- Ouders worden geïnformeerd over het slaapbeleid tijdens het intakegesprek.
- Ouders kunnen altijd vragen stellen over de slaapregels of specifieke behoeften van hun kind bespreken.

### 2. SLAAPOMGEVING

- Kinderen slapen in een rustige, hygiënische en goed geventileerde slaapruiimte.
- In slaapkamers hangt een thermometer; wij houden een ideale temperatuur aan van ongeveer 18–19°C.
- De ruimtes worden passend verduisterd en dagelijks gelucht.

### 3. BED, MATRAS EN SLAAPZAK

- Alle kinderen van 0–4 jaar slapen in een goedgekeurde slaapzak, passend bij de temperatuur.
- Het bedje blijft altijd leeg:
  - geen kussens
  - geen knuffels (tenzij klein, plat en volgens afspraken)
  - geen speelgoed, slabbetjes of hydrofiele doeken
  - geen koorden, sieraden, mutsen, capuchons of losse materialen
- Het matras is stevig en past goed in het bedkader, met een strak hoeslaken.

### 4. LIGGING (0–2 JAAR)

- Kinderen tot 2 jaar worden altijd op de rug te slapen gelegd.
- Buikligging is alleen toegestaan met een schriftelijke medische verklaring van een arts.
- Ouders die buikligging wensen zonder medische noodzaak tekenen een vrijwaringsverklaring.

### 5. INBAKEREN

- Inbakeren gebeurt nooit op initiatief van Dolletje Fijn.
- Alleen mogelijk op advies consultatiebureau + instructie ouders.
- Ouders ondertekenen een inbakerformulier.
- Inbakeren wordt afgebouwd zodra dit volgens de richtlijnen wenselijk is.

### 6. TOEZICHT

Baby's en dreumesen (0–2 jaar)

Wij volgen het Protocol Veilig Slapen 2025:

- Pedagogisch medewerkers controleren slapende kinderen minimaal elke 15 minuten.
- Bij extra risico's (ziekte, stress, wenperiode, andere omstandigheden) houden we verhoogd toezicht.

### Peuters (2–4 jaar)

- Peuters worden niet elke 15 minuten fysiek gecontroleerd, maar staan altijd onder passend toezicht.
- Tijdens slaapmomenten gebruiken wij babyfoons zodat pedagogisch medewerkers kinderen te allen tijde kunnen horen en zo nodig direct kunnen ingrijpen.
- De pedagogisch medewerkers controleren de peuters in ieder geval bij het in slaap vallen en bij het wakker worden.

### 7. KLEDING

- Kleding wordt afgestemd op de kamertemperatuur.
- Geen kleding met koorden, capuchons, sieraden of andere losse onderdelen.
- Kinderen slapen nooit met slabbetjes of mutsen.

### 8. VOORWERPEN IN BED

- Bij baby's is het bed volledig leeg.
- Een klein, plat knuffeldoekje mag alleen als dit voor het kind een herkenningsobject is én veilig volgens onze richtlijnen.
- Grote knuffels of dikke stoffen worden niet toegestaan.

### 9. FOPSPEEN

- Een fopspeen wordt gebruikt wanneer het kind dit van thuis gewend is.
- De speen: schoon, intact, zonder koordje.

### 10. MEDICIJNGEBRUIK

- Medicatie die slaperigheid kan beïnvloeden wordt terughoudend toegediend.
- Voor medicijnen is altijd een schriftelijke toestemming van ouders vereist.
- Wij verstrekken geen hoestdrank aan kinderen tot 2 jaar, conform richtlijnen i.v.m. risico op wiegendood.

### 11. EXTRA WAAKZAAMHEID BIJ VERANDERINGEN

- Na ziekte, vakantie, een verhuizing of andere stressvolle situaties houden pedagogisch medewerkers extra toezicht op het kind.
- Tijdens wenmomenten wordt nauwlettend geobserveerd hoe een kind zich voelt en slaapt.

### 12. INZAGE PROTOCOL

Het volledige Protocol Veilig Slapen Dolletje Fijn (gebaseerd op het landelijke protocol 2025) is op verzoek ter inzage voor ouders, medewerkers en de GGD-inspecteur.

## 6. Beleidscyclus en plan van aanpak

Kinderopvang Dolletje Fijn werkt gedurende het jaar systematisch aan het bewaken en verbeteren van veiligheid en gezondheid. Hiervoor gebruiken wij vaste evaluatiemomenten, observaties in de praktijk en signalen van medewerkers en ouders. Deze vormen samen de basis om te bepalen of ons beleid nog actueel is en waar bijstelling nodig is.

Bij Dolletje Fijn worden veiligheids- en gezondheidsaspecten verdeeld in verschillende thema's, zoals fysieke veiligheid en ontdekken, verzorging en hygiëne, gebouw- en omgevingsveiligheid, sociale veiligheid, brandveiligheid en de werkprocessen op de groepen. Deze thema's worden jaarlijks besproken en geëvalueerd met het team. Hierdoor ontstaat inzicht in de kwaliteit van de opvang en wordt duidelijk welke verbeteracties nodig zijn. Medewerkers worden hierbij actief betrokken, zodat signalen en ervaringen vanuit de groepen worden meegenomen in het beleid.

### Beleidscyclus

De beleidscyclus van Kinderopvang Dolletje Fijn bestaat uit vier fasen:

#### **1. Voorbereiden**

Er wordt bekeken welke onderwerpen extra aandacht nodig hebben. Dit gebeurt op basis van observaties in de praktijk, signalen van medewerkers en ouders, ervaringen uit het team, wijzigingen in wet- en regelgeving en bevindingen uit inspecties. In deze fase wordt ook beoordeeld of er aanleiding is voor een aanvullende risico-quickscan, bijvoorbeeld na een verbouwing, incident of wijziging in de groepsindeling.

#### **2. Evalueren**

Gedurende het jaar bespreken we met de medewerkers hoe de thema's veiligheid en gezondheid worden uitgevoerd in de praktijk. In teamoverleggen worden signalen, ongevalsmeldingen, bijna-ongevallen, verbeterpunten en goede voorbeelden gedeeld. Minimaal één keer per jaar wordt een brede evaluatie uitgevoerd, waarin alle veiligheids- en gezondheidsthema's worden beoordeeld.

#### **Concrete werkwijze RI&E**

- Jaarlijks wordt minimaal één uitgebreide risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd door de leidinggevende en/of pedagogisch coach, samen met een pedagogisch medewerker.
- Twee keer per jaar wordt in het teamoverleg een overzicht gemaakt van ongevallen, bijna-ongevallen en signalen vanuit medewerkers. Deze input wordt verwerkt in het plan van aanpak.
- Bevindingen van de GGD-inspectie, de oudercommissie en eventuele klachten worden toegevoegd aan het plan van aanpak.
- Het plan van aanpak wordt minimaal twee keer per jaar geactualiseerd en bewaakt door de leidinggevende. Op deze manier is er sprake van een doorlopend proces van signaleren, bespreken, bijstellen en borgen.

#### **3. Plan van aanpak opstellen en uitvoeren**

Op basis van de evaluaties worden verbeteracties vastgesteld. In het plan van aanpak wordt beschreven welke acties worden uitgevoerd, wie hiervoor verantwoordelijk is en binnen welke termijn dit gebeurt. Acties met een urgent karakter worden direct uitgevoerd. Structurele verbeteringen worden gepland en besproken met het team. Indien nodig wordt contact opgenomen met de verhuurder of externe partijen, bijvoorbeeld bij bouwtechnische zaken zoals ventilatie, waterveiligheid of mogelijke risico's in de omgeving.

#### **4. Bijstellen van beleid**

Na uitvoering van de acties wordt beoordeeld of deze hebben geleid tot verbetering. Indien nodig wordt het beleid Veiligheid en Gezondheid aangepast en opnieuw besproken met het team. Door dit proces cyclisch te herhalen blijft het beleid actueel en sluit het aan bij de dagelijkse praktijk.

Deze werkwijze zorgt ervoor dat veiligheid en gezondheid continu onderdeel zijn van onze dagelijkse kwaliteitszorg, zonder dat we gebonden zijn aan één specifiek instrument of een jaarlijkse inventarisatie. Dolletje Fijn werkt volgens de IKK-wetgeving met een doorlopend proces van evalueren, bijstellen en borgen.

#### **GGD-inspectie en betrokkenheid van de oudercommissie**

Tijdens de jaarlijkse inspectie door de GGD wordt gekeken hoe Kinderopvang Dolletje Fijn het beleid Veiligheid en Gezondheid uitvoert en borgt. Ook observeert de GGD in hoeverre het beleid zichtbaar is in de dagelijkse praktijk op de groepen. De uitkomsten van de inspectie worden besproken met het team en, indien nodig, verwerkt in het beleid.

De bevindingen uit de GGD-inspectie en de jaarlijkse evaluaties worden eveneens besproken met de oudercommissie. De oudercommissie adviseert over verbeteringen in zowel het beleidsplan als in de dagelijkse uitvoering ervan.

#### **Doorlopende aandacht voor incidenten, klachten en risico's**

Los van de formele evaluatiemomenten worden ongevallen, bijna-ongevallen, klachten en aandachtspunten voortdurend besproken, verhelderd en opgepakt. Medewerkers worden gestimuleerd incidenten direct te melden, zodat passende maatregelen snel genomen kunnen worden. Door samen met alle betrokken partijen in gesprek te blijven over werkwijzen en risico's ontstaat betrokkenheid en bewustzijn binnen het hele team.

## 7. Borging, communicatie & inzet personeel

### 7.1 Inwerken van nieuwe medewerkers

Nieuwe medewerkers krijgen een introductie waarin alle belangrijke veiligheids- en gezondheidsprotocollen worden doorgenomen (vier-ogenprincipe, achterwachting, meldcode, veilig slapen, hygiëne, voedselveiligheid, brandveiligheid, toezichtafspraken en het gebruik van VOG en PRK).

De leidinggevende en pedagogisch coach begeleiden en monitoren de nieuwe medewerker en beoordelen tijdens het inwerktraject of het beleid correct wordt uitgevoerd.

Binnen Kinderopvang Dolletje Fijn vervult de leidinggevende tevens de rol van pedagogisch coach. Dit betekent dat dezelfde persoon verantwoordelijk is voor zowel de aansturing als de pedagogische begeleiding van het team. Deze combinatie van functies is passend binnen de omvang van de organisatie en zorgt ervoor dat coaching en kwaliteitsbewaking dicht bij de dagelijkse praktijk staan. De leidinggevende/coaching bewaakt de kwaliteit van het pedagogisch handelen, ondersteunt medewerkers in hun professionele ontwikkeling en monitort of het beleid correct wordt uitgevoerd.

Kinderopvang Dolletje Fijn werkt uitsluitend met vaste pedagogisch medewerkers en maakt geen gebruik van uitzendkrachten, zzp'ers of BBL-studenten. Vervanging vindt alleen plaats door een vaste medewerker die op dat moment geen dienst heeft.

### 7.2 Inzet van medewerkers, huishoudelijke hulp en stagiaires

Binnen Kinderopvang Dolletje Fijn worden alle medewerkers zorgvuldig en op een duidelijke, veilige manier ingezet.

#### Huishoudelijke hulp

De huishoudelijke hulp is dagelijks aanwezig van 08:30 tot 14:30 uur en wordt nooit op de groep ingezet. Zij verzorgt in de keukens de bereiding van fruitplaten, broodmaaltijden en warme maaltijden en voert daarnaast schoonmaakwerkzaamheden uit.

Zij werkt volgens vaste veiligheids- en hygiëneregels, waaronder:

- het veilig opbergen en gebruiken van schoonmaakmiddelen;
- het voorkomen van kruisbesmetting;
- het zorgvuldig omgaan met voedselallergieën en dieetafspraken;
- het controleren van etiketten op allergenen;
- het gebruiken van schone materialen en, waar nodig, aparte snijmaterialen voor allergiekinderen.

De huishoudelijke hulp raadpleegt altijd de actuele allergielijst voordat zij start met de bereiding van maaltijden en stemt bij twijfel af met de pedagogisch medewerker.

#### Stagiaires

Stagiaires worden op een verantwoorde en wettelijk correcte manier ingezet. Zij tellen alleen mee voor de beroepskracht-kindratio wanneer de opleiding schriftelijke toestemming heeft gegeven voor formatieve inzet. Indien hiervan sprake is, volgt Dolletje Fijn alle wettelijke voorwaarden voor formatieve inzet, waaronder werken onder toezicht, passende taken en nooit zelfstandig functioneren op de groep.

Stagiaires hebben altijd een vaste werkbegeleider die verantwoordelijk is voor begeleiding, uitleg, coaching en het vastleggen van hun voortgang.

Stagiaires staan nooit alleen op de groep, voeren geen taken uit die horen bij de eindverantwoordelijkheid van een pedagogisch medewerker en openen of sluiten de locatie niet. Zij worden niet ingezet als vervanging van een pedagogisch medewerker, maar ter ondersteuning en om werkervaring op te doen binnen een veilige en leerzame omgeving. De inzet van stagiaires draagt bij aan hun ontwikkeling, terwijl de veiligheid, kwaliteit en continuïteit van de opvang altijd leidend blijven.

### 7.3 Taaleis en babyscholing

Alle pedagogisch medewerkers voldoen aan de wettelijke taaleis voor de kinderopvang. Bij indiensttreding controleert de leidinggevende dit aan de hand van diploma's, cijferlijsten of een taalverklaring. Bewijsstukken worden bewaard in de personeelsadministratie.

Medewerkers op de baby- en dreumesgroep beschikken over de verplichte babyscholing volgens de IKK-richtlijnen. De personeelsplanning wordt zo ingericht dat er altijd minimaal één medewerker met babyscholingscertificaat aanwezig is wanneer nuljarigen worden opgevangen. Nieuwe medewerkers zonder babyscholing worden pas structureel op de babygroep ingezet nadat zij de scholing hebben afgerond.

## 8. Ondersteuning en melding van klachten

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

### Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvang Dolletje Fijn

Er kunnen zich situaties voordoen, waarbij u vraagtekens zet of niet tevreden bent. Wanneer het de gang van zaken in de groep, de verzorging of opvang van uw kind betreft, wilt u dit dan bespreken met de pedagogisch medewerkers van de groep? Blijft u toch nog met vragen zitten, of heeft uw ontevredenheid betrekking op de organisatie als geheel, dan kunt u contact opnemen met de klachten coördinator van kinderopvang Dolletje Fijn. Tevens kunt u uw klacht altijd schriftelijk indienen bij de houder(s) of de klachten coördinator.

### Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang

Komt u er niet uit met kinderopvang Dolletje Fijn? 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 kinderopvang Dolletje Fijn doorlopen.

Hoewel kinderopvang Dolletje Fijn haar uiterste best doet een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht

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

Indien we er met de medewerker of ouder 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 via de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## 9. Contactgegevens kinderopvang Dolletje Fijn

Bezoekadres: Stephensonstraat 20 1972RR IJmuiden

Telefoon: 0255-577091

Email: [info@dolletjefijn.nl](mailto:info@dolletjefijn.nl)

Internet: [www.dolletjefijn.nl](http://www.dolletjefijn.nl)

Klachtencoördinator/beleidsmedewerker: Serpil Ay

Vertrouwensinspecteur: De vertrouwensinspecteurs zijn alle werkdagen tijdens kantooruren (08.00-17.00 uur) bereikbaar op het nummer: 0900 111 3 111.