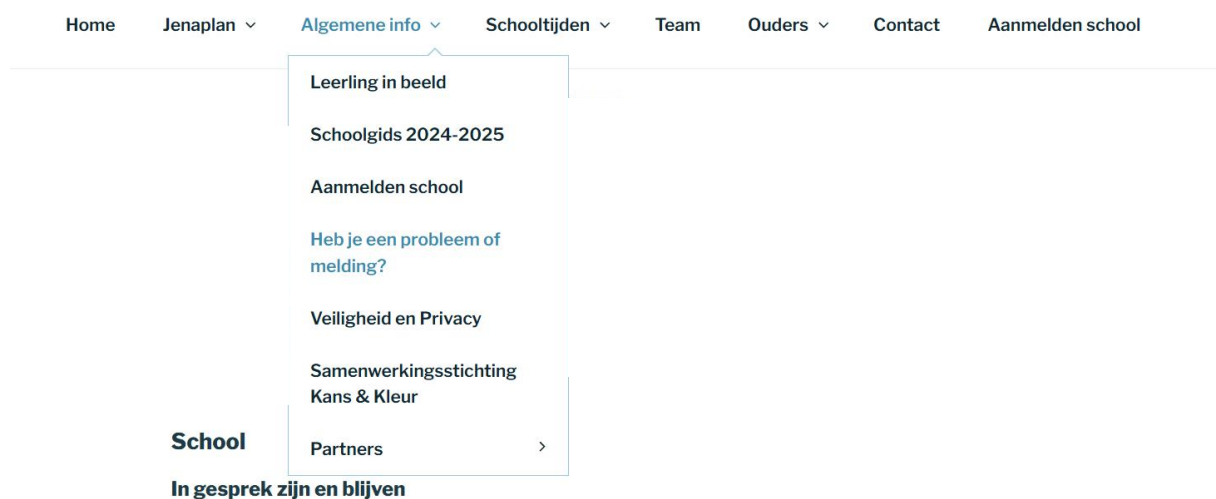


Informatie interne en externe vertrouwenspersoon via website en voor medewerkers

Vindbaarheid vertrouwenspersoon via website

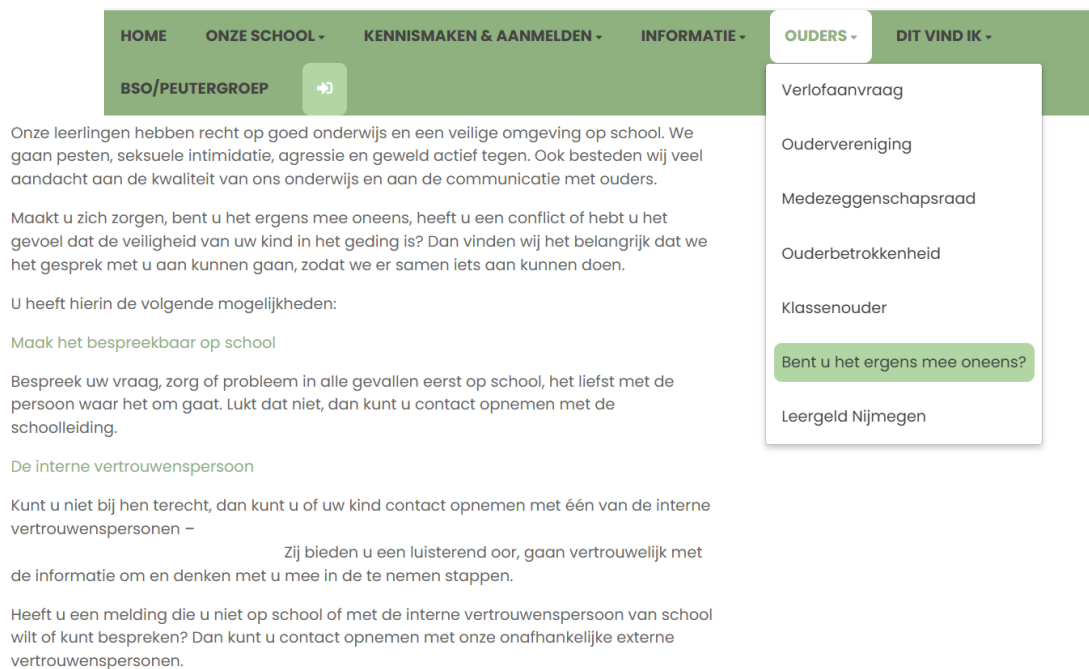
Wij proberen de informatie voor ouders altijd door de blik van een 'boze' ouder te bekijken. De ene kinderopvang pakt het wat overzichtelijker aan dan de ander. Het moeten zoeken naar en/of het niet kunnen vinden van de juiste informatie (oude websites, e-mailadressen en/of telefoonnummers) maakt dat boosheid toeneemt.

Hieronder vind je twee voorbeelden van websites waarbij je direct via het menu van de website naar een 'melding of probleem' gaat:



The screenshot shows a navigation bar with the following items: Home, Jenaplan, Algemene info (dropdown), Schooltijden, Team, Ouders, Contact, and Aanmelden school. The 'Algemene info' dropdown menu is open, listing: Leerling in beeld, Schoolgids 2024-2025, Aanmelden school, Heb je een probleem of melding? (highlighted in blue), Veiligheid en Privacy, Samenwerkingsstichting Kans & Kleur, and Partners. Below the navigation bar, the text 'School' and 'In gesprek zijn en blijven' is visible.

Om samen de goede dingen te kunnen doen, ook in de ogen van de kinderen, vinden wij het gesprek belangrijk.



The screenshot shows a website with a green navigation bar containing: HOME, ONZE SCHOOL, KENNISMAKEN & AANMELDEN, INFORMATIE, OUDERS (dropdown), and DIT VIND IK. The 'OUDERS' dropdown menu is open, listing: Verlofaanvraag, Oudervereniging, Medezeggenschapsraad, Ouderbetrokkenheid, Klassenouder, Bent u het ergens mee oneens? (highlighted in green), and Leergeld Nijmegen. Below the navigation bar, the text 'BSO/PEUTERGROEP' is visible. The main content area contains text about the school's commitment to safety and communication with parents, and a section titled 'De interne vertrouwenspersoon'.

Welke informatie deel je vervolgens op de website?

Onze kinderen hebben recht op een veilige opvangplek. We gaan pesten, seksuele intimidatie, agressie en geweld actief tegen. Ook besteden wij veel aandacht aan de kwaliteit van kinderopvang en aan de communicatie met ouders.

Maak je je zorgen, ben je het ergens mee oneens, heb je een conflict of heb je het gevoel dat de veiligheid van je kind in het geding is? Dan vinden wij het belangrijk dat we het gesprek met elkaar aan kunnen gaan, zodat we er samen iets aan kunnen doen.

Je hebt hierin de volgende mogelijkheden:

Maak het bespreekbaar op de kinderopvang

Bespreek je vraag, zorg of probleem in alle gevallen eerst op de kinderopvang, het liefst met de persoon waar het om gaat. Lukt dat niet, dan kun je contact opnemen met de leiding.

De interne vertrouwenspersoon

Kun je niet bij hen terecht, dan kun je contact opnemen met één van de interne vertrouwenspersonen **[naam en emailadres]**. Zij bieden een luisterend oor, gaan vertrouwelijk met de informatie om en denken mee in de te nemen stappen.

Heb je een melding die je niet op de kinderopvang of met de interne vertrouwenspersoon wilt of kunt bespreken? Dan kun je contact opnemen met de onafhankelijke externe vertrouwenspersonen van Vertrouwenswerk.nl.

De externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersonen zijn: **[namen en contactgegevens]**

Zij bieden een luisterend oor, gaan vertrouwelijk met de informatie om en denken met je mee in de te nemen vervolgstappen. De eerste insteek is vaak om het gesprek met de betrokkenen op de kinderopvang weer aan te gaan, zodat jullie er samen uit kunnen komen. De vertrouwenspersoon kan je begeleiden in deze gesprekken.

Als je eenmaal bent gekoppeld aan een externe vertrouwenspersoon, dan is hij/zij bij jou betrokken. Mocht de persoon waar je ongewenst gedrag bij ervaart ook ondersteuning willen, dan bieden wij een andere externe vertrouwenspersoon aan om belangenverstremming te voorkomen. Kijk voor meer informatie op de site www.vertrouwenswerk.nl.

De klachtenregeling

Heb je het idee dat je melding op de kinderopvang niet goed is afgehandeld en wil je een klacht indienen, dan kan de interne vertrouwenspersoon van de kinderopvang of de externe vertrouwenspersoon vanuit Vertrouwenswerk.nl je hierin begeleiden. **[Naam bestuur]** is aangesloten bij de **[landelijke of regionale]** klachtencommissie van **[naam, adres, telefoonnummer]**. De klachtencommissie onderzoekt jouw klacht door hoor en wederhoor en geeft een gemotiveerde uitspraak of de klacht wel, niet of gedeeltelijk gegrond is. Aan de uitspraak is meestal een niet-bindend advies voor het bestuur gekoppeld. Voor meer informatie over de klachtenregeling ga je naar **[link website]**.

De vertrouwensinspecteur

Je kunt ook altijd contact opnemen met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs wanneer zich op de kinderopvang (ernstige) problemen voordoen op het gebied van seksueel misbruik, seksuele intimidatie, psychisch en fysiek geweld, discriminatie of radicalisering. De vertrouwensinspecteur zal aandachtig naar je luisteren en je eventueel adviseren over de te nemen stappen. De vertrouwensinspecteur is tijdens kantooruren (ook in schoolvakanties) bereikbaar op telefoonnummer 0900 111 3 111.

Meld-, overleg- en aangifteplicht voor de kinderopvang

Als er sprake is van een vermoeden van fysieke of psychische mishandeling of een seksueel misdrijf door een volwassene op de kinderopvang jegens een kind is het personeel wettelijk verplicht dit te melden bij het bestuur. Het bestuur moet dit melden bij de vertrouwensinspectie en wordt eventueel verplicht om aangifte te doen van een mogelijk zedenmisdrijf bij politie/justitie (Wet kinderopvang).

Voor medewerkers

Wat te doen als je ongewenst (grensoverschrijdend) gedrag ervaart?

Pesten, (seksuele) intimidatie, agressie, geweld of discriminatie: dit zijn voorbeelden van ongewenst gedrag. Iedereen heeft hierin een grens. Wat kun je doen als iemand over jouw grenzen heengaat?

Als iemand over jouw grenzen heen gaat is het belangrijk om dit te bespreken. Dit kun je doen door zelf met de betreffende persoon in gesprek te gaan en aan te geven welk gedrag je als ongewenst ervaart, met de vraag om hiermee te stoppen. Mocht dit voor jou geen optie zijn, dan kun je ondersteuning vragen bij je leidinggevende. Mocht ook dit niet lukken, dan kun je contact opnemen met één van de externe vertrouwenspersonen van Vertrouwenwerk.nl.

Zij bieden je een luisterend oor en behandelen je melding vertrouwelijk en onafhankelijk. Als het nodig is, denken ze met je mee in wat de beste oplossingen voor jou zijn en kunnen ze je in dit proces begeleiden. Als je alleen maar wilt praten of sparren, dan kan dat ook. Je mag zelf beslissen om geen verdere stappen te ondernemen, tenzij er mogelijk sprake is van een strafbaar feit. Als je zelf, andere medewerkers of kinderen mogelijk in gevaar zijn, dan dient de externe vertrouwenspersoon te handelen.

Als je eenmaal bent gekoppeld aan een externe vertrouwenspersoon, dan is hij/zij bij jou betrokken. Mocht de persoon waar je ongewenst gedrag bij ervaart ook ondersteuning willen, dan bieden wij een andere externe vertrouwenspersoon aan om belangenverstremming te voorkomen.

De externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersonen zijn: **[namen en contactgegevens]**

Kijk voor meer informatie op de site www.vertrouwenwerk.nl.