



Beleidsplan veiligheid en gezondheid

September 2018

Aanpassingen

Oktober 2018

- Alle protocollen en werkinstructies up to date.

Mei 2019

- Hoe te handelen ten aanzien van de voornaamste risico's met grote gevolgen voor de veiligheid en gezondheid van de kinderen.
- Achterwachtregeling

Inhoudsopgave	
1.0 Inleiding.....	4

2.0 Missie, visie en doel	5
2.1 Missie	5
2.2 Visie	6
2.3 Doel	7
3.0 Grote risico's	7
3.1 Fysieke veiligheid	7
3.1.1 vallen van hoogte.....	7
3.1.2 verstikking.....	8
3.1.3 vergiftiging.....	9
3.1.4 verbranding.....	9
3.1.5 verdrinking.....	9
3.1.6 gevaarlijke voorwerpen.....	10
3.2 sociale veiligheid	11
3.2.1 grensoverschrijdend gedrag.....	11
3.2.2 kindermishandeling.....	11
3.2.3 vermissing.....	11
3.3 Gezondheid	11
4.0 Omgaan met kleine risico's	12
5.0 Risico-inventarisatie	13
5.1 (preventieve) maatregelen op het gebied van veiligheid.....	14
5.2 (preventieve) maatregelen op het gebied van gezondheid.....	14
5.3 Protocollen en werkinstructies.....	14
6.0 Thema's uitgelicht	15
6.1 Grensoverschrijdend gedrag.....	15
6.2 Vierogenprincipe.....	16
7.0 EHBO	18
8.0 Beleidscyclus	18
8.1 plan van aanpak.....	19
8.2 evaluatie.....	19
9.0 Communicatie en afstemming intern en extern	19
9.1 Intern.....	19
9.2 Extern.....	20
10.0 Ondersteuning en melding klachten	20
10.1 Klachtenregeling.....	..20

1.0 Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van de Stichting Kinderopvang Diemen. Onder Stichting Kinderopvang Diemen (SKD) vallen stichting kinderopvang Hakim, stichting kinderopvang Pino en stichting peuterspeelzaal 't Speelhuis.

Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locaties werken. Met als doel de kinderen en de medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Dit beleidsplan is geldig vanaf 1 januari 2018. Om tot dit beleidsplan te komen zijn aan de hand van diverse thema's gesprekken gevoerd met medewerkers. Centraal stond hierin of de huidige manier van werken leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving. Indien noodzakelijk zijn er maatregelen opgesteld voor verbetering.

Een beleid komt in de praktijk pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Daarom zal er tijdens de teamvergaderingen één of meerdere thema's, over veiligheid en gezondheid op de agenda staan. Dit om continu te monitoren of genomen maatregelen wel of niet effectief zijn en kunnen we veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt. De assistent leidinggevende is eindverantwoordelijke voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Stichting Kinderopvang Diemen voldoet aan de regels zoals die zijn gesteld in de Wet Kinderopvang en aanverwante regelgeving. Wij werken samen met de GGD en de brandweer. Wij volgen nauwkeurig hun regelgeving op om te kunnen voldoen aan de door hun gestelde eisen.

Het hebben en uitvoeren van een verantwoord beleid op het gebied van veiligheid en gezondheid is voor ons belangrijk. Het beleidsplan is bestemd voor iedereen die direct of indirect bij Stichting Kinderopvang Diemen is betrokken. Op deze manier proberen wij een zo duidelijk mogelijk beeld te schetsen van onze manier van werken. Het beleidsplan is dynamisch. Dit houdt in dat we het plan regelmatig evalueren en indien nodig aanscherpen of bijstellen. Zodat we de kwaliteit op het gebied van veiligheid en gezondheid kunnen waarborgen en zo hoog mogelijk houden.

2.0 Missie, visie en doel

2.1 Missie

Stichting Kinderopvang Diemen bestaat uit 3 kinderdagverblijven. Sinds 1982 bieden wij warme en huiselijke opvang voor kinderen van 10 weken tot 4 jaar. Op onze locaties Pino, Hakim en 't Speelhuis worden de kinderen door onze professionele en vooral ook lieve pedagogisch medewerkers gestimuleerd en begeleid in hun ontdekkings- en ontwikkelingstocht. We bieden kinderen een plek waar zij zich welkom voelen en waar ze zichzelf mogen zijn.

Wij vinden het belangrijk om een veilige, warme en huiselijke omgeving te bieden voor de allerkleinste van onze samenleving. In onze stichting staat kleinschaligheid centraal. Het stabiele team van pedagogisch medewerkers zetten elke dag weer hun jarenlange ervaring in om de kinderen zo goed mogelijk te begeleiden in hun ontwikkeling. Om maximaal te kunnen inspelen op de specifieke behoefte van elk kind in elke ontwikkelingsfase werken wij met aparte baby- en peutergroepen.

De missie van de SKD is het bieden van betaalbare kinderopvang in een warme, veilige en ontwikkelingsgerichte omgeving. Het blijven uitdagen van kinderen en het leren omgaan met verschillende situaties vormen daarvan een belangrijk onderdeel. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving vormt de basis van dit alles. Dit doen we door:

- Kinderen af te schermen van grote risico's
- Kinderen te leren omgaan met kleinere risico's
- Kinderen uit te dagen in hun ontwikkeling

Kinderdagverblijf Pino is in Diemen Zuid gevestigd. Pino bestaat al sinds 1982. Pino is gelegen naast een basisschool waar onze peuters wekelijks in de gymzaal mogen gymmen. Op Pino zijn de zeer professionele en warme leidsters altijd bewust bezig de kinderen te leren omgaan met de kleinere risico's die de kinderen tegenkomen. Zij schermen de kinderen af voor grote risico's, maar blijven ze wel uitdagen en prikkelen tot nieuwe uitdagingen. Het kleinschalige en huiselijke karakter van Pino maakt het een veilige, gezonde en warme plek voor kinderen om zich te ontwikkelen. Pino bestaat uit één babygroep voor kinderen in de leeftijd van 10 weken tot 1,5 jaar en twee peutergroepen met kinderen in de leeftijd van 1,5 tot 4 jaar.

Hakim heeft haar deuren geopend in 1991. Wij werken met basisschool 'De Nieuwe Kring', peuterspeelzaal 'het Speelhuis' en Stichting voor buitenschoolse opvang 'Popeye' samen in de Brede School 'De Meridiaan' in het centrum van Diemen. Deze samenwerking komt tot uiting in de voorleesochtenden waarbij de kinderen van de basisschool onze peuters komen voorlezen. Ook mogen onze peuters meedoen met zingen bij de kleuters met een echte muzikdocent en gymmen in de gymzaal. Hakim bestaat uit twee babygroepen voor kinderen in de leeftijd van 0-2 jaar en twee peutergroepen voor kinderen in de leeftijd van 2-4 jaar. De groepen van Hakim zijn licht en vrolijk. Toch zijn wij het liefst buiten op ons mooie plein met moestuin, zandbank en babyveld. Het gebouw en de buitenruimte lenen zich voor de perfecte combinatie van ontdekken en rust. Op Hakim wordt net als op Pino met grote zorg en zeer bewust naar de grote en kleine risico's gekeken. Kinderen worden afgeschermd van de grote risico's en leren omgaan met de kleine risico's. Het professionele en kundige team is altijd samen met de kinderen op zoek naar nieuwe uitdagingen en blijven de kinderen prikkelen om nieuwe ervaringen op te doen.

Het Speelhuis ontvangt per ochtend maximaal 16 peuters in de leeftijd van 2 tot 4 jaar. Er zijn twee vaste combinaties (maandagochtend/donderdagochtend en dinsdagochtend/vrijdagochtend) wat inhoudt dat de kinderen altijd in dezelfde groepssamenstelling komen en met dezelfde leidsters. Het is ook mogelijk om 3 of 4 ochtenden af te nemen, dit kan o.a. op de woensdagochtend. Om de kinderen zo goed als mogelijk voor te bereiden op school is de speelzaal ingericht met verschillende hoeken. Zo leren de peuters kiezen en worden zij gestimuleerd om met variërend spel materiaal te

spelen. Toch zijn wij het liefst buiten op ons mooie plein met moestuin en de zandbak. Het gebouw en de buitenruimte lenen zich voor de perfecte combinatie van ontdekken en rust. Onder begeleiding van het professionele en open team leren kinderen omgaan met de kleine risico's en worden zij afgeschermd van de grote risico's. Door de doelgroep van het Speelhuis zijn de leidsters van deze groep zich zeer bewust van de nieuwe uitdagingen die kinderen hier vaak aangaan. Zij kunnen de kinderen op een warme, respectvolle en op de ontwikkeling van het kind gericht prikkelen in hun ontwikkeling.

2.2 Visie

Binnen onze visie op opvoeden gaan wij er vanuit dat een kind vanuit zichzelf de behoefte heeft zich te ontwikkelen en te ontplooien. De manier waarop een kind zich ontwikkelt, is het gevolg van een combinatie van aanleg, temperament en omgevingsfactoren van het kind. Het kind heeft daarbij echter altijd begeleiding en ondersteuning nodig van de volwassenen om hem heen. Wij bieden kinderen deze begeleiding en ondersteuning in een veilige en gezonde leef- en speelomgeving.

Stichting Kinderopvang Diemen hecht grote waarde aan veiligheid & geborgenheid, respect en zelfstandigheid.

Veiligheid & geborgenheid

Veiligheid & geborgenheid is de eerste pijler van ons dagelijks handelen. Veiligheid & geborgenheid wordt in de eerste plaats geboden door een veilige, betrokken relatie met de pedagogische medewerkers. Vanuit dit basisgevoel van veiligheid voelt een kind zich uitgenodigd om zijn omgeving verder te onderzoeken en te ontdekken en daarbij zijn mogelijkheden verder te ontwikkelen. Daarnaast ontleent een kind veiligheid aan de groep kinderen om zich heen. Kinderen herkennen elkaar, reageren op elkaar, spelen met elkaar en delen met elkaar. Tenslotte vormt de dagindeling, een veilige groepsruimte en het aanwezige materiaal een veilige en geborgen omgeving voor het kind.

Respect

Respect is de tweede pijler van ons dagelijks handelen. Kinderen krijgen de ruimte om zichzelf te kunnen zijn. Ieder kind is uniek in zijn of haar mogelijkheden. Wij willen kinderen hierin positief tegemoet treden en ze het gevoel geven dat wij ze accepteren zoals ze zijn. Kinderen krijgen hierdoor zelfvertrouwen en worden uitgedaagd om zich verder te ontwikkelen. Wij gaan er in onze benadering vanuit dat kinderen dingen leren en de benodigde vaardigheden verwerven door aandacht te geven aan positief gedrag.

Zelfstandigheid

Zelfstandigheid is de derde pijler van ons dagelijks handelen. Wij stimuleren kinderen om zelf keuzes te maken en de gevolgen van die keuzes te ervaren. Dit is geen gemakkelijk proces en zij hebben hierbij dan ook de ondersteuning van pedagogische medewerkers nodig die hen complimenteren wanneer iets gelukt is en hen steunen wanneer iets niet helemaal lukt. Samen met het kind kijken wij hoe het doel wel bereikt kan worden. Wij willen kinderen hierbij het gevoel geven dat hun emoties er mogen zijn en hen ook hierin respecteren, accepteren en begeleiden. We gaan er vanuit dat kinderen door zelfstandig dingen te doen en keuzes te maken hun gevoel van zelfvertrouwen vergroot waardoor zij weer nieuwe uitdagingen aangaan. Ook kinderen onderling stimuleren elkaar in de zelfstandigheid.

2.3 Doel

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang dienen wij een beleid te creëren ten aanzien van Veiligheid en Gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten binnen het vormgeven van het beleid zijn:

- Het bewust zijn van mogelijke risico's
- Het voeren van een goed beleid op grote risico's
- Het gesprek hierover aangaan met elkaar en de eventuele externe betrokkenen.

Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

Op korte termijn is het van belang dat het beleid Veiligheid en Gezondheid wordt geïmplementeerd op de locaties. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de assistent leidinggevende. Voor het uitvoeren van de implementatie zal tijdens de teamvergaderingen het beleid worden besproken en komt het als vast onderdeel op de agenda.

3. Grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste grote risico's die op onze locatie kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën; fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie hebben we de belangrijkste risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken.

3.1 Fysieke veiligheid

- 3.1.1 Vallen van hoogte
- 3.1.2 Verstikking
- 3.1.3 Vergiftiging
- 3.1.4 Verbranding
- 3.1.5 Verdrinking
- 3.1.6 Gevaarlijk voorwerpen

3.1.1 Vallen van hoogte:

De genomen maatregelen zijn:

- Kinderen wordt aangeleerd dat zij niet op banken, stoelen, tafels en dergelijke mogen staan en/of klimmen. Er wordt ze aangeleerd om op een goede manier met verhogingen en hoogte verschillen om te gaan.
- Kinderen mogen nooit alleen gelaten worden op de commode. Kinderen mogen alleen onder begeleiding gebruik maken van het trapje bij de commode. Kinderen mogen niet het trapje zelf bedienen (gevaar voor vingers en tenen). Gebruik dit trapje zodra kinderen zelf kunnen klimmen. Verschoonspullen liggen binnen handbereik.
- Bij de hoogslapers moet het deurtje dicht worden gedaan als er kinderen in liggen. Kinderen die staan in bed mogen alleen boven slapen als er een dakje op het bed is.
- Op Pino dient, bij het gebruik van de hoge box, het deurtje altijd dicht te zijn. De box mag alleen gebruikt worden voor kinderen die niet kunnen staan/lopen.
- Er wordt goed gelet op kinderen in een kinderstoel. Er wordt gekeken in hoeverre het kind zelfstandig kan zitten en of het rustig kan zitten. Eventueel wordt het kind naast een pedagogische medewerker gezet of wordt er gebruik gemaakt van een tuigje.
- Op Pino is er buiten een glijbaan. Kinderen mogen alleen van de glijbaan als er een pedagogisch medewerkster bij staat.
- Fietsjes, steppen en loopauto's mogen, op Hakim en het Speelhuis, alleen gebruikt worden op het laagste gedeelte van het buitenspeel terrein. De pedagogische medewerkers letten hier extra op.

3.1.2 Verstikking:

De genomen maatregelen zijn:

- Koordjes aan speelgoed zijn niet langer dan wettelijk toegestaan of worden verwijderd. Er wordt speelgoed gebruikt dat aansluit op de leeftijd en ontwikkeling van de kinderen. Speelgoed wordt gecontroleerd tijdens het spel, het opruimen en tijdens het schoonmaken. Speelgoed dat niet veilig is (stuk, beschadigd, afbladderende verf, losse stiksels e.d.) wordt gerepareerd of weggegooid. Bij aanschaf van nieuw speelgoed wordt goed gekeken of speelgoed veilig is.
- Laat kinderen rustig zitten als zij aan het eten zijn om verslikking en verstikking te voorkomen. Bij traktaties wordt geen gevaarlijk snoepgoed uitgedeeld aan de kinderen. Bij de allerkleinste wordt het eten in kleine stukjes gegeven of gepureerd.
- Spenen worden regelmatig gecontroleerd op beschadigingen. Aan ouders wordt gevraagd om de speen te vervangen.
- Op Pino en Hakim slapen baby's op hun rug, tenzij ouders schriftelijk toestemming hebben gegeven voor buik/zij ligging. De baby's liggen in een slaapzak.
- Volg de werkafspraken ten aanzien van het veilig slapen.
- Op Pino controleert een pedagogische medewerker het buitenterrein altijd op zwerfafval of andere kleine dingen alvorens de kinderen gaan buiten spelen.

Een sterfgeval van een kind doet zich – gelukkig – zelden voor binnen de opvang. Als een kind overlijdt is dat een gebeurtenis die iedereen ingrijpend raakt. Juist daarom is het van belang dat de medewerkers tactvol, snel en weloverwogen handelen.

Handelwijze in geval van plotseling overlijden

De pedagogisch medewerker die vermoedt dat een kind is overleden roept direct de hulp in van een collega en/of de leidinggevende en waarschuwt vervolgens een arts en/of belt het alarmnummer. Een medewerker start met de reanimatie (let wel: alleen een arts kan constateren of iemand overleden is).

De ouders worden direct telefonisch geïnformeerd.

De arts, een pedagogisch medewerker en/of de leidinggevende blijven aanwezig om de ouders op te vangen. Bij afwezigheid van de leidinggevende moet iemand van het management of het bestuur opgeroepen worden.

Handel volgens het protocol plotseling overlijden.

3.1.3 Vergiftiging:

De genomen maatregelen zijn:

- Medicijnen worden buiten bereik van de kinderen bewaard en indien nodig in de koelkast.
- Schoonmaakmiddelen worden buiten bereik van de kinderen in het washok of magazijn hoog of in een afgesloten kast bewaard. Hier mogen geen kinderen komen. Schoonmaak van de ruimte wordt na sluitingstijd door een schoonmaakbedrijf gedaan. Het gebruikelijke schoonmaakwerk wordt door de pedagogische medewerker gedaan met in achtname van de kinderen in de ruimte. Het gebruikte schoonmaak middel op de groepen wordt hoog opgeruimd.
- Er zijn geen giftige planten of begroeiing aanwezig op de locaties.
- Elke locatie heeft een Gifwijzer.

In geval van vergiftiging wordt altijd een arts geraadpleegd.

3.1.4 Verbranding

De genomen maatregelen zijn:

- Kopjes met hete dranken worden buiten bereik van de kinderen geplaatst. Er worden geen kinderen op schoot genomen bij het drinken van hete dranken.
- Alle heet waterkranen zijn in de ruimten waar kinderen mogen komen begrensd. Thermostaten die stuk zijn worden direct gerepareerd.
- Om verbranding van de zon te voorkomen wordt ouders gevraagd om thuis al een eerste laag zonnebrandcrème aan te brengen. De pedagogische medewerkers zullen dit gedurende dag herhalen. Op het heetst van de dag wordt er niet buiten gespeeld.
- Op de locaties mogen geen kaarsen of andere vormen met vuur worden gebruikt.
- Kinderen mogen alleen onder begeleiding in de keuken helpen met bakken van koekjes, pepernoten of koken van soep. Dit mag alleen in kleine groepjes. De grote is afhankelijk van leeftijd en ontwikkeling.

Handelwijze in geval van verbranding

In het Kort:

- Verbranding bij kinderen komt meestal door heet water.
- Koel direct 10 tot 20 minuten met lauw stromend water.
- Trek zo snel mogelijk de kleren en luier uit (los knippen). Plakt het aan de wond, laat het dan zitten.
- Voorkom dat het lichaam teveel afkoelt. Koel alleen de wond.
- Naar gelang de verbranding bel een huisarts, 1-1-2 en de ouders.

3.1.5 Verdrinking

De genomen maatregelen zijn:

- Kinderen nooit alleen laten wanneer zij in bad moeten.
- Bij het spelen met kleine badjes buiten zijn altijd genoeg pedagogische medewerkers aanwezig om overzicht te houden.

3.1.6 Gevaarlijke voorwerpen

De genomen maatregelen zijn:

- Kinderen mogen niet alleen in de keuken, washok, magazijn of kantoor komen.
- Messen, papiersnijders, gereedschap e.d. worden in ruimten bewaard waar kinderen niet alleen mogen komen.
- Scharen en andere prik of snij voorwerpen op de groep worden hoog en buiten bereik van de kinderen opgeruimd.

Handelwijze in geval van een ongeluk

Indien een kind een ongeval heeft gehad, verleent bij voorkeur een pedagogisch medewerker eerste hulp. Afhankelijk van de ernst van het ongeluk wordt het kind naar het dichtstbijzijnde gezondheidscentrum gebracht of wordt er gebeld met 1-1-2.

De ouders worden direct na het incident telefonisch geïnformeerd. Telefoonnummers van ouders zijn op kantoor en in het calamiteitenbakje op de groep te vinden. In dit calamiteitenbakje zit ook een lijst met telefoonnummers voor noodgevallen (politie, alarm, brandweer, taxi, enz.)

Handel volgens het protocol ongevallen.

Op alle locaties is er een kans dat kinderen zich bezeeren. De pedagogische medewerkers zijn zich daar bewust van. Door regels en afspraken met elkaar te maken hebben we de risico's op letsel tot een aanvaardbaar risico gemaakt.

Alle pedagogische medewerkers hebben E.H.B.O. voor kinderen gedaan en zijn op de hoogte van het ongevallen protocol. In maart 2019 hebben alle pedagogische medewerkers de cursus E.H.B.O. voor kinderen van het oranje kruis gehaald.

Calamiteiten zijn onverwachte en veelal heftige gebeurtenissen die zeer ingrijpend zijn voor het gebeuren op het kinderdagverblijf. Een ongeluk wordt een calamiteit op het moment dat wij deskundige hulp van buitenaf inschakelen. Deze hulpverleners nemen een gedeelte van de verantwoordelijkheden over. Wij blijven zorg dragen voor de kinderen, het personeel en de ouders. Alle categorieën calamiteiten vereisen een andere manier van handelen. Alle pedagogisch medewerkers hebben een diploma "Eerste Hulp bij kinderen" en volgen ieder jaar een herhalingscursus. Per kinderdagverblijf hebben twee pedagogisch medewerkers een diploma "Bedrijfshulpverlening". Deze cursus wordt ieder jaar herhaald. Hieronder volgen handelingsvoorschriften met betrekking tot specifieke situaties.

Calamiteiten kunnen grofweg in drie categorieën onderverdeeld worden:

1. ongevallen met kinderen en personeel,
2. calamiteiten veroorzaakt door stroomuitval, overstroming of brand,
3. calamiteiten veroorzaakt door overige zaken, zoals personen van buitenaf, bijvoorbeeld personen die onrechtmatig een kind opeisen.

Handel volgens het protocol calamiteiten.

3.1 Sociale veiligheid

3.1.1 Grensoverschrijdend gedrag

3.1.2 Kindermishandeling

3.1.3 Vermissing

1.2.1 Grensoverschrijdend gedrag

De genomen maatregelen zijn:

1. De genomen maatregelen staan beschreven in hoofdstuk 6.1

3.2.2 Kindermishandeling

De genomen maatregelen zijn:

1. De pedagogische medewerkers zijn op de hoogte van de Meldcode Kindermishandeling en Huiselijk Geweld en deze wordt in de praktijk toegepast.
2. De pedagogisch medewerkers hebben de training van de meldcode gevolgd.
3. De teamcoördinator en 1 pedagogische medewerker zijn aandachtsfunctionaris
4. Alle pedagogische medewerkers monitoren de kinderen goed en professioneel. Buiten de dagelijkse overdracht wordt er iedere maand een groepsoverleg gedaan. Hierbij staat kind bespreking vast op de agenda. Bij opvallend gedrag en/of ontwikkelingsproblemen wordt er ook gewerkt met het protocol opvallend gedrag en/of ontwikkelingsproblemen.

3.2.3 Vermissing

De genomen maatregelen zijn:

1. Alle pedagogische medewerkers zijn op de hoogte van het protocol vermissing
2. Alle buitendeuren kunnen niet door de kinderen zelf worden geopend. De deuren die niet extra zijn beveiligd dienen altijd op slot te zijn.
3. Er wordt extra opgelet bij haal- en breng momenten, zodat kinderen niet mee kunnen lopen met andere ouders. De groepen zijn voorzien van kinderhekjes.
4. Ouders moeten van te voren melden als iemand anders het kind komt ophalen. Pedagogische medewerkers bellen altijd met de ouders als er iemand anders komt halen voor toestemming om het kind mee te geven.
5. Voor uitstapjes wordt er gehandeld naar het protocol uitstapjes. Mocht er een kind vermist raken, wordt er gehandeld volgens het protocol vermissing.

3.2 Gezondheid

Stichting Kinderopvang Diemen beoogt kinderen op te vangen, te verzorgen en te begeleiden in een veilige en hygiënische omgeving. De SKD hanteert als leidraad dat in de opvangsituatie steeds zorgvuldig wordt afgewogen wat in het belang is van het individuele kind en de groep kinderen.

Deze leidraad hanteren wij ook bij ziekte van een kind. Wij streven er naar ziekte van het kind zoveel mogelijk te voorkomen, het welbevinden van het kind te bevorderen en te voorkomen dat andere kinderen besmet kunnen raken.

Doordat de kinderen worden opgevangen in een groep met andere kinderen is de kans op besmetting groter dan in de thuissituatie. Daarom nemen wij de volgende maatregelen:

1. Om de dagelijkse hygiëne van de leefomgeving binnen onze locaties te bewaken zijn er een aantal schoonmaakroosters. De groepen, huishoudelijke medewerkster en het schoonmaakbedrijf hebben een eigen schoonmaakrooster

2. De pedagogische medewerkers dragen zorg voor hun persoonlijke hygiëne door regelmatig hun handen te wassen, in ieder geval voor het bereiden van voedsel, na het verschonen, na het weg brengen van de vuile was en na het toiletbezoek.
3. De pedagogische medewerkers dragen zorg voor de persoonlijke hygiëne van de kinderen door regelmatig handen en gezichten schoon te maken, in ieder geval voor en na de maaltijden en na het buitenspelen. Vieze neuzen worden schoongemaakt en de kinderen wordt zoveel mogelijk hoest- en niesdiscipline aan geleerd.
4. De aankleedkussens worden na iedere verschoning gereinigd. Kinderen wordt, zodra dit kan, aangeleerd om na het toiletbezoek handen te wassen. De toiletjes van de kinderen worden dagelijks gereinigd en extra indien nodig.
5. Pedagogische medewerkers mogen alleen medicatie, op doktersvoorschrift, toedienen als er door de ouders een medicijnverklaring is ingevuld. De medicatie moet in de originele verpakking aangeleverd worden.
6. Pedagogische medewerkers dienen alleen in noodgevallen de kinderen een paracetamol toe. Kinderen die te ziek zijn om op de groep te worden opgevangen worden opgehaald door de ouder(s)/verzorger(s).
7. Ouder(s)/verzorger(s) wordt gevraagd om door te geven of hun kind een besmettelijke ziekte heeft, zodat er adequaat op gereageerd kan worden.
8. Wat betreft de inenting volgen wij het Rijksvaccinatieprogramma van de GGD. In de plaatsingsovereenkomst en bij de intake wordt genoteerd of kinderen al dan niet het programma volgen.
9. Wat betreft de kinderen met een (besmettelijke) ziekte werken wij volgens de richtlijnen van de GGD.

4. 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 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.

Onze missie is onze kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van een bijvoorbeeld niet schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen. Maar met over bescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook

geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen onaanvaardbare risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

10. Het heeft een positieve invloed op fysieke gezondheid.
11. Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen.
12. 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 of het houden van een hand voor de mond tijdens niezen of hoesten. Ook leren de jonge kinderen dat ze niet met de afvalcontainer mogen spelen, maar wel zelf rommel weg mogen gooien.

De afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken en herhaald. Bijvoorbeeld bij een activiteit of spel, bij een verschoonmoment of in periodes dat veel kinderen en medewerkers verkouden zijn.

Tijdens de team- en groepsvergaderingen wordt regelmatig besproken of de afspraken die zijn vastgelegd in het beleid ook in de praktijk tot uiting komen en ook daadwerkelijk de risico's verkleinen.

* (bron; veiligheid.nl/risicovolspelen)

5. Risico-inventarisatie

In 2017 hebben alle locaties een risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Hierin zijn de uitkomsten van de risico-inventarisatie terug te vinden, evenals het eventuele actieplan. Voor alle eventuele actiepunten wordt een deadline bepaald. De teamcoördinator en de assistent leidinggevende zijn verantwoordelijk voor de uitvoering.

In de periode januari 2018 tot heden hebben we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid samen en in gesprek met de pedagogische medewerkers besproken en in kaart gebracht. Vanaf 2019 zullen wij de risico's op een andere manier in kaart brengen, namelijk aan de hand van de QuickScans in de nieuwe Risicomonitor.

De grote risico's zijn reeds beschreven in hoofdstuk 3.

De uitkomsten van de gesprekken en het daaruit vloeiende actieplan staat hieronder beschreven. We hebben ervoor gekozen om dit onder te verdelen in:

5.1 (Preventieve) maatregelen op het gebied van veiligheid

5.2 (Preventieve) maatregelen op het gebied van gezondheid

5.3 Protocollen en werkinstructies

5.1 (Preventieve) maatregelen op het gebied van veiligheid

Stichting Kinderopvang Diemen heeft als uitgangspunt dat de ruimtes (zowel binnen als buiten) van de kinderopvang veilig moeten zijn en tegelijkertijd een uitdaging moeten

bieden. Daarom wordt er bij elke verandering overwogen en bekeken of het veiligheidsrisico aanvaardbaar is of dat er maatregelen moeten worden getroffen. Op de locaties het Speelhuis en Hakim zijn de binnenruimtes veilig en hebben we de risico's tot een aanvaardbaar niveau gebracht. Afgelopen jaar is het buitenterrein voorzien van een nieuw hek om het babygedeelte en is er nieuw kunstgras gelegd. In oktober zal er om meer schaduw te creëren schaduwdoeken worden aangebracht.

Op de locatie Pino zijn zowel de binnen- als de buitenruimte veilig en is het risico aanvaardbaar. Wel zal Pino weer mooi worden opgeknapt. Dit zal gefaseerd worden gedaan. Elke verandering is goed overwogen en zal goed worden gemonitord.

5.2 (preventieve) maatregelen op het gebied van de gezondheid

Kinderen die de kinderopvang bezoeken kunnen in contact komen met infectieziekten. Om dit risico zo klein mogelijk te houden, heeft Stichting Kinderopvang Diemen een beleid zieke kinderen en hygiëne. Hierin staat beschreven hoe de pedagogische medewerkers moeten handelen in geval van ziekte. Wij volgen de richtlijnen van de GGD. Tevens nemen wij preventieve maatregelen (m.b.t. de overdracht van ziektekiemen, het binnenmilieu, het buitenmilieu en (het uitblijven van) medisch handelen) die de gezondheid van alle kinderen, ouders en medewerkers zo goed mogelijk waarborgen.

5.3 protocollen en werkinstructies

Om het veiligheidsbeleid en gezondheidsbeleid binnen ons kinderdagverblijf juist op te kunnen volgen en uit te kunnen voeren, zijn er verschillende protocollen en werkinstructies opgesteld. Op deze manier worden Pedagogisch medewerkers en overig personeel instaat gesteld om het veiligheids- en gezondheidsbeleid op de juiste manier vorm te geven en uit te voeren op de locatie.

13. Protocol ongevallen en calamiteiten
14. Ontruimingsplan
15. Protocol sociale media
16. Vierogenprincipe
17. Gedragsregels
18. Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld
19. Beleid zieke kinderen en hygiëne
20. Huisregels
21. Protocol medicijnverstrekking
22. Protocol plotseling overlijden
23. Handhygiëne
24. Hygiëne bij verkoudheid
25. Werkafspraken veilig slapen
26. Protocol vermissing

De protocollen en werkinstructies van Hakim, Pino en het Speelhuis zijn volledig bijgewerkt en up to date.

6.0 Thema's uitgelicht

In dit hoofdstuk beschrijven we uitgebreid een aantal thema's. In de eerste paragraaf gaan we in op hoe wij handelen bij het zien van grensoverschrijdend gedrag. Opvolgend wordt in de tweede paragraaf ingegaan op hoe wij het vierogenprincipe in de praktijk toepassen.

6.1 Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind of medewerker. Op onze locatie heeft dit thema dan ook onze bijzondere aandacht. We hebben de volgende maatregelen getroffen om grensoverschrijdend gedrag met elkaar te voorkomen en wat te doen als we merken dat het toch plaatsvindt.

27. Tijdens het teamoverleg wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open aanspreekcultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken en elkaar feedback te geven op elkaars handelen.
28. De meeste pedagogische medewerkers hebben de training open communicatie gedaan.
29. In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan waarbij respect is voor normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is en wat gepast en ongepast gedrag is
30. Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring). Per 1 juli 2018 staat iedereen vermeld in het Personenregister en gekoppeld aan de SKD.
31. We werken met het vierogenprincipe. Medewerkers kennen het vierogenprincipe en leven het na.
32. Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenprincipe niet goed wordt nageleefd door hun collega's.
33. Er is een protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
34. Medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
35. De meeste medewerkers hebben de training Meldcode gevolgd.
36. We maken gebruik van gedragsregels.

6.2 Vierogenprincipe

4-ogen principe

De Commissie Gunning heeft het 4-ogen principe verplicht gesteld m.i.v. 1 juli 2013 .

Wat houdt het 4 ogen principe in?

In een kinderdagverblijf moeten er altijd twee volwassenen zijn die de kinderen kunnen zien of horen. Dit betekent niet dat er altijd 2 mensen op de groep aanwezig moeten zijn.

Openen en sluiten:

Bij kinderdagverblijf Hakim zijn 2 peutergroepen en 2 babygroepen. Bij kinderdagverblijf Pino zijn 2 peutergroepen en 1 babygroep.

Bij beide dagverblijven opent er per groep 1 pedagogisch medewerker. Deze pedagogisch medewerker is van 08.00 uur tot 09.30 alleen op de groep. In de tussentijd lopen de ouders

in en uit.

Als er op een dag minder kinderen aanwezig zijn, wordt er minder personeel ingezet. Er begint dan 1 peuterleidster en 1 babyleidster. Om 8.30 uur komt degene die een tussendienst heeft tot 17.00/17.30

Om 09.30 uur komen de 2 leidsters die late dienst hebben tot 18.00.

Rond de breng/haaltijden zijn de groepen samengevoegd. Baby's bij baby's, peuters bij peuters.

Achterwachtregeling:

De achterwacht is een volwassene die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten in het kindercentrum aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit.

Op alle locaties van de SKD zijn ten alle tijden 2 of meer pedagogische medewerkers aanwezig bij het openen en sluiten. Daarmee hebben we geen achterwacht nodig.

Pauze:

Tussen 13.00 en 14.00 uur is er pauze. Er zit altijd iemand bij de speelwacht en bij de slaapwacht. Bij een tussendienst overlappen de pauzes.

Inval:

Bij een inval wordt er eerst gekeken of we het intern kunnen oplossen. Daarnaast is er een vaste pool invalsters. Uitzendkrachten worden niet alleen ingeroosterd en draaien ook geen slaapwachten.

Nieuwe invalsters worden ingewerkt door de vaste pedagogisch medewerker.

Buiten spelen;

Een pedagogisch medewerker is niet langdurig en structureel alleen buiten met de kinderen een pedagogisch medewerkster gaat niet alleen met de kinderen buiten het verblijf.

Stichting Kinderopvang Diemen heeft een open, transparante benadering.

Het 4-ogen principe bij de Stichting Kinderopvang Diemen wordt op de volgende manier gehanteerd:

Hakim:

37. de groepen zijn 2 aan 2 aan elkaar verbonden door een tussendeur.
38. In alle groepen zijn er vaste pedagogisch medewerkers met een opleiding die CAO gerelateerd is.
39. In iedere groep opent en sluit één pedagogisch medewerker.
40. De deur tussen de groepen staat in die periode open, zodat medewerkers van verschillende groepen elkaar kunnen zien.
41. Pedagogisch medewerkers kunnen elkaars groepen binnen lopen.
42. Leidinggevendenden komen regelmatig de groepen binnen.
43. Bij de slaapruintes zijn er doorzichtige deuren/ramen en er branden lampjes.
44. De badkamerdeur staat altijd open bij verschonen zodat collega's elkaar kunnen volgen.
45. Er zijn doorzichtige afscheidingen tussen groepsruimtes en gangen.
46. Er is veel glas waardoor men van buiten af ruim naar binnen kan kijken.
47. Er is d.m.v. communicatietrainingen bewust gekozen voor een open aanspreekcultuur.
48. Per groep proberen we een stagiaire te plaatsen.
49. Stichting Kinderopvang Diemen houdt zich aan de beroepskracht-kindratio.

Pino:

50. In alle groepen zijn er vaste pedagogisch medewerkers.

51. In alle groepen zijn er vaste pedagogisch medewerkers met een opleiding die CAO gerelateerd is.
52. In iedere groep opent en sluit één pedagogisch medewerker per groep.
53. Regelmatig komen pedagogisch medewerkers elkaars groepen binnen.
54. Leidinggevendenden komen regelmatig de groepen binnen.
55. In de slaapruintes van de baby's worden er ramen in de deuren gemaakt in 2019.
56. De badkamerdeur staat altijd open bij verschonen zodat collega's elkaar kunnen volgen.
57. Er zijn doorzichtige afscheidingen tussen groepsruimtes en gangen.
58. Er is veel glas waardoor men van buiten af ruim naar binnen kan kijken.
59. Er is d.m.v. communicatietrainingen bewust gekozen voor een open aanspreekcultuur.
60. Per groep proberen we een stagiaire te plaatsen.
61. Stichting Kinderopvang Diemen houdt zich aan de beroepskracht-kindratio zoals is vastgesteld in het convenant kinderopvang.

Stamgroepen:

62. ieder kind wordt in principe opgevangen in haar/zijn eigen stamgroep.
63. Ieder kind heeft een eigen vaste mentor. De kinderen worden per groep onderverdeeld onder de 3 pedagogisch medewerkers.
64. Opvangen in een andere stamgroep kan plaatsvinden tijdens het halen/ brengen, bij ziekte en vakanties. Tijdens deze tijden is er altijd een pedagogisch medewerker in de groep.
65. Een kind maakt per week maximaal gebruik van 2 stamgroepen, de oudercommissie is hiervan op de hoogte gesteld.
66. Als het kind structureel gebruik maakt van 2 stamgroepen ondertekenen de ouders een formulier ter goedkeuring.

Speelhuis:

67. In de groep zijn er vaste pedagogisch medewerkers.
68. In de groep zijn er vaste pedagogisch medewerkers met een opleiding die CAO gerelateerd is.
69. In de groep openen en sluiten beide pedagogisch medewerkers.
70. Leidinggevendenden komen regelmatig de groepen binnen.
71. De badkamerdeur staat altijd open bij verschonen zodat collega's elkaar kunnen volgen.
72. Er zijn doorzichtige afscheidingen tussen groepsruimtes en gangen.
73. Er is veel glas waardoor men van buiten af ruim naar binnen kan kijken.
74. Er is d.m.v. communicatietrainingen bewust gekozen voor een open aanspreekcultuur.
75. Per groep proberen we een stagiaire te plaatsen.
76. Stichting Kinderopvang Diemen houdt zich aan de beroepskracht-kindratio zoals is vastgesteld in het convenant kinderopvang.

7.0 EHBO

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingsuren minimaal één volwassene aanwezig is met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO. Op onze locaties doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Toch is dit helaas niet geheel te

voorkomen. Daarnaast kunnen zich andere calamiteiten voordoen, waardoor EHBO noodzakelijk is. Wij vinden het belangrijk dat alle medewerkers in het bezit zijn van een geldig EHBOcertificaat. Op deze manier kan iedereen adequaat handelen wanneer dit nodig is. De training is gevolgd bij Continu, Eerste Hulp aan Baby's en Kinderen, het certificaat is 2 jaar geldig. Helaas voldoet dit certificaat niet aan de (nieuwe) wet- en regelgeving. In het opleidingsbeleid is dit opgenomen voor het 1^{ste} kwartaal 2019.

8.0 Beleidscyclus

Van doelen naar maatregelen en acties en opvolgend het bijstellen van beleid.

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg bepalen we dat een QuickScan wordt uitgevoerd en gedurende welke periode hieraan wordt gewerkt. Zo is het hele team betrokken bij de inventarisatie. Op basis van de uitkomsten van de risico-inventarisatie wordt er een actieplan en een jaarplan gemaakt. De voortgang van beide plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens teamoverleggen. Er wordt van de pedagogisch medewerkers verwacht mee te denken in de acties om de risico's te verminderen. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld en wordt besproken of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering. Deze cyclus heeft als doel om altijd over een actueel beleidsplan voor Veiligheid en Gezondheid te beschikken. Het doorlopen van de cyclus duurt gemiddeld een jaar. Medewerkers worden middels de teamvergaderingen op de hoogte gehouden van wijzigingen in het beleidsplan. Het beleidsplan Gezondheid en Veiligheid zal bij iedere wijziging naar de oudercommissie worden gestuurd. Na advies en goedkeuring van de OC zal het vernieuwde plan op de website worden geplaatst, zodat alle ouders dit kunnen inzien. Ouders zullen op de hoogte worden gebracht van het gewijzigde beleidsplan Veiligheid en Gezondheid door onze maandelijkse nieuwsbrief. Hierin staat ook vermeld waar deze is terug te vinden.

Wat	Wanneer	Wie
Uitvoeren risico-inventarisatie	Januari 2019	Assistent leidinggevende
Quickscans implementeren	Februari 2019	Assistent leidinggevende
QuickScans	Maart 2019- mei 2019	Pedagogische medewerkers
Opmaken actie/jaarplan	Juni 2019	Assistent leidinggevende
Evaluatie	Juli 2019	Allen
Beleidsplan bijstellen	September 2018	Assistent leidinggevende
Evaluatie	November 2018	Allen
Beleidsplan bijstellen	December 2018	Assistent leidinggevende

8.1 Plan van aanpak

De risico-inventarisaties geven inzicht in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie zijn er een aantal actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van de opvang te verbeteren. De belangrijkste actiepunten zijn:

- 77. Maart 2018 vernieuwen babygedeelte buitenruimte Hakim en het Speelhuis
- 78. Oktober 2018 extra schaduw creëren buitenruimte Hakim en het Speelhuis
- 79. Oktober 2018 protocollen en werkinstructies updaten.

80. Opknappen Pino 2^{de} helft 2018. Vervangen plafond. Vervangen raamkozijnen.
Vervangen gedeelte van de gevel.

8.2 Evaluatie

Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren we twee keer per jaar de genomen maatregelen en/of ondernomen acties tijdens een teambespreking. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast.

9.0 Communicatie en afstemming intern en extern

9.1 Intern

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Wanneer het beleidsplan voor veiligheid en gezondheid wordt opgesteld of bijgesteld, spelen zij dan ook een actieve rol hierin. Draagvlak en betrokkenheid van de Pedagogisch medewerkers is een voorwaarde om het beleid in de praktijk uit te dragen en na te leven. Om dit te realiseren zal er tijdens elk teamoverleg een thema of onderdeel uit het beleid worden besproken en geëvalueerd. Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Hierdoor blijven we scherp op onze werkwijzen en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt. Wanneer een nieuwe medewerker op de locatie komt werken zorgen we voor een uitgebreide introductie in het veiligheids- en gezondheidsbeleid, met indien nodig eventuele extra opleiding en instructies. Zodanig dat deze persoon in staat is tot het nemen van maatregelen wanneer dit aan de orde is.

9.2 Extern

Via de nieuwsbrief en via de oudercommissie berichten we 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 meerdere ouders interessant is, wordt deze tevens in de nieuwsbrief opgenomen.

10. Ondersteuning en melding van klachten

Kinderopvang is mensenwerk. En waar mensen werken, kan er iets mis gaan. De kinderopvang vormt daar geen uitzondering op. Dit kan leiden tot ontevredenheid en uiteindelijk soms tot klachten. Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback en bespreken deze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen.

10.1 Klachtenreglement

Een probleem dat niet opgelost kan worden tussen de mensen die er direct mee te maken hebben kan een klacht tot gevolg hebben. Op onze locaties zijn formulieren beschikbaar waarop klanten de mogelijkheid wordt geboden om wensen, verbeteringen en ongenoegen kenbaar te maken. Dit formulier kan worden opgevraagd bij de teamcoördinator en directeur. De formulieren worden op de administratie op datum ingeschreven, waarna de ouder een ontvangstbevestiging toegestuurd krijgt. Vervolgens wordt het formulier doorgegeven aan de directeur. Binnen maximaal 6 weken ontvangt de ouder een reactie. Als de ouder tevreden is, is de klacht daarmee opgelost. Bij iedere klacht wordt bekeken of preventie mogelijk of actie noodzakelijk is.

Stichting Klachtencommissie Kinderopvang heeft een klachtenreglement opgesteld waaraan onze organisatie zich heeft verbonden.

Het klachtenreglement van de SKK is bedoeld voor ouder of verzorgers van kinderen die gebruik maken van één van onze locaties.

Wanneer de ouder vindt dat een probleem niet is opgelost of als de ouder de klacht liever wil voorleggen aan een onafhankelijke commissie, dan heeft de ouder het recht zich tot de SKK te wenden.

Informatie over de SKK is op de locaties aanwezig en wordt bij de intakes meegegeven aan de ouders. Ook is de informatie na te lezen op www.klachtkinderopvang.nl

Het klachtenformulier kan worden opgevraagd bij de directeur of de teamcoördinator.