



Beleidsplan veiligheid & gezondheid

Inhoudsopgave

1. Inleiding	blz. 2
2. Missie en visie	blz. 3
3. Grote risico's	blz 4
4. Omgang met kleine risico's	blz 5
5. Risico inventarisatie	blz 6
6. Thema's uitgelicht	blz 7
7. EHBO regeling	blz 8
8. Beleidscyclus	blz 8,9
9. Plan van aanpak	blz 9
10. Communicatie en afstemming int & ext	blz 10
11. Ondersteuning en melding	blz 10
12. Definities	blz 11
13. Bijlage 1 werkafspraken	blz 14
14. Bijlage 2 protocol Hygiene	blz 16

Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van kinderdagverblijf de Bofkontjes, gevestigd op de Schinkelkade 37 hs, 1075VJ in Amsterdam. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locatie werken. Met als doel de kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk, speel en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Dit beleidsplan is geldig vanaf 1 januari 2018.

Om tot dit beleidsplan te komen is er gekeken naar de oude risico-inventarisaties, evaluaties (RI&E'S), protocollen en werkinstructies van de afgelopen jaren. Aan de hand van diverse thema's zijn 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.

Asmae Ahaddouch en/of Loubna el Morabet zijn eindverantwoordelijk voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Een beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Daarom zal er tijdens elk teamoverleg een thema, of een onderdeel van een thema, over veiligheid of gezondheid op de agenda staan. Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo 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.

Dit beleidsplan is ook ter inzage op ons website. Ouders, medewerkers en stagiaires kunnen deze altijd inzien. Het kan voorkomen dat het beleidsplan aangepast wordt, wanneer dit het geval is wordt dit aangegeven in de nieuwsbrief en wordt de aangepaste versie geplaatst op de website.

2 Onze missie

Wij vangen kinderen op in een veilig en gezond kinderopvang. Dit doen we door ervoor te zorgen dat alle kinderen die bij ons worden opgevangen afgeschermd worden van grote risico's, kinderen leren om te gaan met kleine risico's en kinderen uit te dagen en te prikkelen in hun ontwikkeling.

Onze visie

Kinderdagverblijf de Bofkontjes staat voor kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit passie en belangrijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van kinderen.

Bij ons kinderdagverblijf mag een kind zijn wie hij/zij is: (uitgelaten of rustig, vrolijk of soms ook weleens verdrietig).

Ons belangrijkste doel is dat kinderen zich bij ons thuis voelen en het naar hun zin hebben. Wij willen als pw'ers een bijdrage geven aan hun ontwikkeling zodat ouders met een gerust hart en een goed gevoel hun dierbaarste kroost bij ons willen achterlaten. Bij ons staat het kind centraal. Wij vinden het belangrijk dat ieder kind zich op zijn eigen manier en tempo ontwikkelt. Hoewel we het kind altijd zullen stimuleren om mee te doen aan gezamenlijke activiteiten, is het altijd vrij te kiezen om ergens wel of niet aan mee te doen. Het is belangrijk dat het zich niet alleen veilig kan voelen, maar zich ook vrij kan ontwikkelen. Kinderen krijgen de mogelijkheid nieuwsgierig, enthousiast en ondernemend de wereld te verkennen.

Pedagogische medewerkers hebben vooral een verzorgende, ondersteunende en stimulerende rol waarbij het kind met respect wordt behandeld. Het bijzondere aan opvoeden binnen een kinderdagverblijf is dat het in een groep met andere kinderen gebeurt. Kinderen leren van elkaar; zij beïnvloeden elkaar. De ontmoeting met andere kinderen in de groep vinden wij waardevol, omdat kinderen al op vroege leeftijd leren relaties aan gaan en sociale vaardigheden kunnen oefenen. De kinderen ervaren het plezier van samen spelen, ze leren rekening met elkaar houden en voor zichzelf opkomen. De kinderen zien veel van elkaar en worden door elkaar uitgedaagd en gestimuleerd. De groep is een ontmoetingsplaats en er kunnen hechte vriendschappen ontstaan. Wij willen bijdragen aan het creëren van sociale situaties die optimaal bijdragen aan het welbevinden van het kind.

Ons doel t.a.v. veiligheid/gezondheid

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: 1) het bewustzijn van mogelijke risico's, 2) het voeren van een goed beleid op grote risico's en 3) het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de externe betrokkenen. Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen

3 Grote risico's binnen ons dagverblijf.

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 maximaal 5 belangrijke risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken. Voor de overige risico's verwijzen we naar de bijlages waarin de complete risico-inventarisatie is opgenomen die in januari 2017 is uitgevoerd.

Fysieke veiligheid

Ten aanzien van fysieke veiligheid hebben we de volgende risico's gedefinieerd als grote risico's:

Vallen van hoogte. Kind valt van aankleedtafel.

Genomen maatregelen zijn:

Bij de inrichting van zowel de binnen als de buitenruimte, is rekening gehouden met gevaar voor vallen van hoogte. Meubels zijn geplaatst zonder opstapjes, onze ramen zijn niet hooggeplaatst en/of kunnen niet open. Pedagogisch medewerkers zijn erop gewezen altijd toezicht te houden bij het betreden van hoge meubels (aankleedtafel). In het protocol pedagogisch medewerker worden de pedagogisch medewerkers aangewezen hoe te handelen met dit soort situaties.

Verstikking. Kind stikt in kleine speelgoed stukjes.

Genomen maatregelen zijn:

in het protocol pm-ers staan gemaakte afspraken beschreven. Hier worden pm'ers erop gewezen hoe ervoor te zorgen dat de risico zo klein mogelijk blijft op verstikking. (Zie bijlage protocol pm-er). Het gaat er dan om hoe om te gaan met speelgoed van 3,5 cm en kleiner op een verticale groep. De regel dat kinderen opruimen na het spel. Zie protocol pm-ers.

Vergiftiging. Kind slikt giftige schoonmaakmiddel door.

Genomen maatregelen zijn:

Giftige stoffen zoals schoonmaakmiddel etc. zijn niet aanwezig in de groepsruimte in bereik van de kinderen, ze worden zo opgeborgen waar kinderen niet bij kunnen komen. Zie protocol pm-ers.

Verbranding. Kind verbrandt zich aan radiator.

Genomen maatregelen zijn:

Alle radiatoren zijn afgeschermd met een omkasting zodat de kinderen er niet bij kunnen.

Kinderen mogen de keuken niet in, die is afgeschermd door middel van een hekje.

Sociale veiligheid

Ten aanzien van sociale veiligheid hebben we de volgende risico's gedefinieerd als grote risico's:

Grensoverschrijdend gedrag.

Genomen maatregelen zijn:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring).
- We werken met een vierogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vierogenbeleid
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- We leren kinderen grensoverschrijdend gedrag aan te geven (zie pedagogisch beleidsplan).

Kindermishandeling.

Genomen maatregelen zijn:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring).
- We werken met een vierogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vierogenbeleid
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Medewerkers kennen het protocol meldcode.
- Stappenplan in protocol kindermishandeling.

Vermissing. Er is een protocol vermissing aanwezig.

Genomen maatregelen zijn:

- Deurhendels zijn hoog geplaatst zodat kinderen deuren niet zelf kunnen openen.
- Op de deur is een deurdranger geplaatst.
- Kinderen mogen nooit zonder toezicht naar buiten.
- Pm'ers dienen de overdrachtslijst goed bij te houden, zorg ervoor dat je het aantal kinderen goed bijhoudt tijdens haal en breng tijden.

Gezondheid

Er zijn protocollen opgesteld om de gezondheid van de kinderen en medewerkers binnen het kinderdagverblijf optimaal te houden. Zo om risico's zoveel mogelijk uit te sluiten.

4 Omgang met kleine risico's

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

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

Daarom aanvaarden wij op onze opvang de risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen en leren ze hier op een juiste manier mee om te gaan. Om risicovolle speelsituaties veilig te houden moeten kinderen zich daarom tijdens speelsituaties of activiteiten houden aan diverse afspraken. Daarnaast zijn er afspraken over hoe om te

gaan met spullen als speelgoed en gereedschap, dit om te voorkomen dat door oneigenlijk gebruik letsel kan ontstaan.

Om gezondheidsrisico's te beperken en de kinderen hieraan zelf bij te laten dragen zijn daarom goede afspraken met kinderen noodzakelijk. 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 afvallemmer mogen spelen, maar wel zelf hun luier weg mogen gooien.

De exacte afspraken die zijn gemaakt met kinderen zijn terug te vinden in de risico-inventarisatie gezondheid, hier wordt verwezen naar protocollen hygiëne en handen wassen. De afspraken worden regelmatig met de kinderen en pw'ers besproken en herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel, voorafgaand aan een verschoningsmoment of in periodes dat veel kinderen en medewerkers verkouden zijn.

We leren kinderen dat door bijvoorbeeld de handen niet te wassen het risico ontstaat dat er bacteriën de vrije loop krijgen.

Binnenklimaat en -milieu

Bij deze moet men denken aan bedompte en of vochtige ruimtes, te laag of te hoog afgestelde verwarming, beperkte ventilatiemogelijkheden waardoor een hoog CO² gehalte ontstaat. Er wordt dagelijks geventileerd en er hangen speciale CO² systemen in de groepsruimte die ervoor zorgen dat de lucht ververst wordt. Deze zijn in onderhoud bij van Haren Installaties.

Buitenklimaat en -milieu

Buitenspelen is voor alle kinderen heel erg belangrijk. Niet alleen de motoriek wordt erdoor ontwikkeld, ook de sociale vaardigheden krijgen bij het buitenspelen belangrijke aandacht. Bij het buitenspelen is de gezondheid een belangrijk aandachtspunt. Kinderen wordt geleerd hun handen te wassen na het buiten spelen. Bij extreme weersomstandigheden zoals bij winter- of zomerweer wordt de buitenspeelduur beperkt. We vragen ouders/verzorgers om passende kleding bij koud en heet weer.

5 Risico-inventarisatie

Jarenlang hebben we gebruik gemaakt van de risico-inventarisatie, zo werden elk jaar weer alle risico's in kaart gebracht en doorgenomen.

Nu komt het elke vergadering terug, en wordt besproken of we nog regels en/of risico's eraan toe moeten voegen. De ruimtes veranderen regelmatig van opstelling in de inrichting dit vraagt dan om aanpassing van het beleid.

6 Thema's uitgelicht

Grensoverschrijdend gedrag.

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

- Tijdens team overleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- 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.
- Daarnaast leren we kinderen dat het belangrijk is dat ze het direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te maken op momenten dat dit nodig is.

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring).
- We werken met een vierogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vierogenbeleid
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Er zijn duidelijke afspraken over hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind onheus bejegend of mishandelt op de opvang.
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind onheus bejegend of mishandelt op de opvang.
- Er is een protocol meldcode.
- Medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.

Vierogenprincipe

Om de veiligheid van kinderen maar ook de kwaliteit van het kinderdagverblijf te garanderen is het van belang dat pedagogisch medewerkers zo min mogelijk voorspelbaar lang met een kind alleen zijn. Om dit te voorkomen heeft de Commissie Gunning de term 'vierogen principe' geïntroduceerd. In het kader van de wetgeving ***vierogen principe*** hebben kinderdagverblijven een zorgplicht met betrekking tot de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van kinderen en medewerkers.

Ter bevordering van de veiligheid heeft de Bofkontjes camera's op alle ruimtes geplaatst. Het gebruik van camera's wordt door de Bofkontjes noodzakelijk gevonden om vooral de veiligheid van kwetsbare kinderen te waarborgen. Hierbij gaat het er niet om letterlijk altijd 2 paar ogen op de groep te hebben. Het gaat om een situatie waarin sprake is van optimale sociale controle en transparantie, zoals ***zien of horen*** vanuit een aanliggende groep door "open deuren" en glaswanden. In onze dagelijkse praktijk werken wij al lange tijd met dit principe. Bijvoorbeeld door met alle kinderen gezamenlijk de dag te starten of te eindigen, als kinderen slapen of pedagogisch medewerkers pauzeren, zichtbaarheid van het leidinggevende en het inzetten van stagiaires als extra medewerker op de groep.

We werken 'open' dus collega's, kinderen en ouders kunnen elkaar zien en horen. Deze transparantie is belangrijk en zien we bijvoorbeeld ook terug in onze open cultuur. Wij hechten ook waarde aan het open cultuur van ons team waarin onderlinge sociale controle en dat collega's elkaar aanspreken op gedrag. De Bofkontjes houdt zich met het gebruik van het cameratoezicht aan de privacy conform de wetbescherming persoonsgegevens. In het kader van het vier ogen principe wordt dagelijks naar de beelden gekeken wanneer een pedagogisch medewerker alleen op de groep staat. Alleen de directie kan dagelijks mee kijken vanuit huis of elders via de smartphone, iPad en computer. In totaal hangen 6 camera's in het gebouw en twee om het gebouw.

Achterwachting

Een achterwacht is iemand die in geval van nood ingeschakeld kan worden. Het is zo dat er een achterwacht geregeld moet zijn wanneer een pedagogisch medewerkster alleen op de groep staat zodat, ze er niet helemaal alleen voor staat in geval van calamiteiten. Een achterwacht is een volwassen persoon die de pedagogisch medewerkster bij calamiteiten kan ondersteunen. De achterwacht moet binnen 15 minuten aanwezig kunnen zijn. In de procedure Achterwacht is te lezen hoe dit op de vestiging geregeld is.

Samir El Morabet	ma tot en met vr.
Asmae Ahaddouch	indien niet op de groep,
Loubna El Morabet	indien niet op de groep.

7 EHBO-regeling

Bij de Bofkontjes vinden wij het van groot belang dat onze medewerkers eerste hulp kunnen verlenen bij ongevallen. Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingsuren minimaal 1 volwassene aanwezig is met een geldig geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO. Op onze locatie hebben de volgende medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO:

Loubna el Morabet
Asmae Ahaddouch
Houda Elmakhloufi

De certificaten zijn behaald bij het volgende instituut:
BHV in Bedrijf

8 Beleidscyclus

Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

1. Een eerste fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risico-inventarisatie te kunnen uitvoeren. Voor de nieuwe Risicomonitor betekent dit dat eerst de thema's moeten worden vastgesteld die hierin opgenomen worden (met de daarbij behorende onderwerpen). Wellicht zijn er bepaalde onderwerpen die eerst nog verkend moeten worden?
2. Een tweede fase waarin daadwerkelijk aan de slag wordt gegaan met de risico-inventarisatie. In deze fase gaan we actief met medewerkers in gesprek over de te

behandelen thema's zodat een overzicht ontstaat van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.

3. Een derde fase waarin wordt opgesteld hoe deze verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak.
4. En een laatste vierde fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

Het doorlopen van de cyclus duurt gemiddeld een jaar. Dit kan eventueel korter zijn wanneer kleine onderwerpen in delen worden opgepakt.

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg (om de 6 weken) bespreken we de punten. Zo is het hele team betrokken bij de inventarisatie. Op basis van de uitkomsten van de risico-inventarisatie maken we een actieplan en een jaarplan op. De voortgang van beide plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens teamoverleggen. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.

Plan van aanpak

1. Welke maatregelen worden genomen?

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

In kaart brengen maatregelen
Uitvoeren maatregelen
Evaluatie maatregelen

Voorbeeld plan van aanpak:

Actie	Genomen of te nemen maatregel	Wie en wanneer

2. Hoe worden maatregelen geëvalueerd?

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

Voorbeeld aandachtspunt en effect.

Maatregel	Effect	Actie nodig

9 Communicatie en afstemming intern en extern

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 allen een actieve rol hierin. Wanneer een nieuwe medewerker op de locatie komt werken zorgen we voor een uitgebreide introductie in het veiligheids- en gezondheidsbeleid, met indien nodig eventuele extra opleiding en instructies. Zodanig dat deze persoon in staat is tot het nemen van maatregelen wanneer dit aan de orde is.

Tijdens team overleggen is het bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een vast agendapunt. Zo wordt het mogelijk zaken bespreekbaar te maken en direct bij te stellen. Medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar.

Via de nieuwsbrief 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

Klachtenregeling Ouders/Oudercommissie

Organisatie Kinderdagverblijf De Bofkontjes heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De directie heeft de rol als klachtenfunctionaris. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de directbetrokkenen. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden. Afhankelijk van de klacht kan deze worden ingediend bij de klachtenfunctionaris/locatiemanager. Wij zijn te bereiken per email: Amsterdam@kdv-debofkontjes.nl. Een formele klacht wordt schriftelijk ingediend.

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

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Het reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang vindt u hier (<https://www.degeschillencommissie.nl/media/1897/kin-reglement.pdf>)

11. Definities

Organisatie:	Kinderdagverblijf De Bofkontjes
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kinderdagverblijf De Bofkontjes
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn - of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Kinderopvang:	
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet.

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep.

Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

- 2.1 Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.
- 2.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

- 3.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 3.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

- 3.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 3.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 3.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 3.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 3.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

- 4.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 4.2 De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- 4.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
- 4.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Veiligheid.

1. Laat kinderen nooit zonder toezicht.
2. Kinderen mogen nergens aankomen dat niet voor hen bedoeld is.
3. Binnen mag niet gerend worden.
4. Niet gooien met speelgoed.
5. Leer kinderen op een verantwoorde manier te spelen.
6. Leer kinderen speelgoed gebruiken waar het voor bedoeld is.
7. Leer kinderen nergens op te klimmen.
8. Zorg voor voldoende licht op de groep en vervang de lampen indien nodig.
9. Bewaar tassen van leidsters op kantoor of in de keuken, buiten bereik van de kinderen.
10. Spullen en/of meubilair repareren en/of vervangen indien noodzakelijk.
11. Wees alert op vieze, natte, gladde plekken en/of oneffenheden en onderneem actie indien nodig.
12. Er wordt dagelijks geïmagineerd door de leidsters en 1 keer per week door een schoonmaakbedrijf.
13. Wees alert op de aanwezigheid van kinderen bij het openen en sluiten van een deur.
14. Leer kinderen aan om voorzichtig te zijn in de buurt van radiatoren (deze zijn afgeschermd).
15. Kinderen niet optillen aan de handen, maar onder de oksels, billen of in hun middel.

Op de gang

1. Wees alert dat kinderen niet zonder begeleiding de deur uit lopen.
2. Niet spelen en geen speelgoed in de entree.
3. Wees alert op rondslingerende spullen en ruim deze op.
4. Kinderwagens niet in de looproute zetten.
5. Ruimte niet gebruiken als opslagplaats.

Slaapruimte

1. Babyfoon aan wanneer kinderen in de slaapruimte zijn.
2. Wees alert dat de bedjes goed gesloten worden.
3. Niet spelen en geen speelgoed in de slaapkamers.
4. Ga regelmatig kijken of alles in orde is wanneer kinderen liggen te slapen.
5. Wees alert op rondslingerende spullen en ruim deze op.
6. Zorg voor een goede temperatuur op de slaapkamers om warmtestuwing of onderkoeling te voorkomen.
7. Wees alert op een goede staat van de bedjes en zorg indien nodig voor reparatie en/of vervanging.
8. Volg het protocol 'wiegendood' en ga het gesprek aan met de ouders indien leidster verhoogd risico op wiegendood vermoedt.
9. Kinderen mogen niet zonder begeleiding in of uit bed klimmen.
10. Er mag niet gestaan en/of gesprongen worden in de bedjes.
11. Voor het slapengaan de haarelastiekjes, -speldjes en sieraden afdoen.

Leefruimte

1. Kinderen leren voorzichtig te zijn en goed uit te kijken wat om zich heen gebeurt.
2. Leer kinderen om niet expres tegen anderen of tegen objecten aan te botsen.
3. Creëer voldoende loopruimte rondom meubilair.
4. Kinderen altijd in de kinderstoel vastzetten met een daarvoor bestemd riempje.
5. Beweeglijke oudere kinderen in het midden van de bank zetten.
6. Zet de kinderstoel ver genoeg van de tafel zodat het kind zich niet kan afzetten.
7. Oudere kinderen mogen alleen aan tafel spelen met kraaltjes en ander klein speelgoed wanneer er geen jonge kinderen rondlopen, ruim na afloop secuur op.
8. Alert zijn op beschadigingen van spenen en vervang deze indien noodzakelijk.
9. Verwijder koordjes en strikjes van speelgoed.
10. Alert zijn op beschadigingen aan speelgoed en vervang het tijdig.
11. Hete koffie en/of thee op het aanrecht (of ver weg op de tafel *) dus buiten bereik van kinderen, af laten koelen.
12. Leer kinderen rustig te eten en niet te proppen.
13. Pas de grootte van het voedsel aan, aan de leeftijd en/of ontwikkeling.

Buitenruimte

1. Alert zijn wanneer kinderen (met name jonge kinderen) op het speeltoestel willen spelen.
2. Leer kinderen zo veilig mogelijk op het speeltoestel te spelen:
 - niet via de glijbaan omhoog klimmen
 - op de billen naar beneden glijden
 - geen speelgoed op het speeltoestel
3. Alert zijn op beschadigingen van buitenspeelgoed en/of het speeltoestel en repareren en/of vervangen indien noodzakelijk.
4. Haal ongebruikte obstakels uit de looproute.
5. Kinderen leren voorzichtig te zijn en goed uit te kijken wat er om zich gebeurt.
6. Leer kinderen voorzichtig te lopen wanneer het buiten geregend heeft.
7. Als het geregend heeft, eerst alle toestellen e.d. droogmaken.
8. Inspecteer de tuin vóór het buitenspelen en ruim eventueel aanwezig zwerfvuil op.
9. Alert zijn op oneffenheden in de omheining en actie ondernemen indien noodzakelijk.
10. Als de zon sterk schijnt: kinderen regelmatig en zorgvuldig insmeren met zonnebrandcrème met een hoge factor.
11. Jonge en gevoelige kinderen extra beschermen tegen de zon door middel van kleding met lange mouwen en/of petjes.
12. Bij extreme hitte of kou: binnenspelen met de kinderen.
13. Leer kinderen de leidster erbij te roepen wanneer zich een ongewone situatie voordoet.
14. Kinderen handen laten wassen na het buiten spelen.

Verschonen

1. Kind niet zonder toezicht op de aankleedtafel laten.
2. Bij het in hoogte verstellen van de aankleedtafel: wees alert waar de kinderen zich bevinden.
3. Kinderen niet zonder toezicht op het trapje laten lopen.
4. Wees alert op spullen die niet in de verschoonruimte en/of op het kindertoilet thuishoren en ruim deze direct op.
5. Haarelastiekjes, -speldjes, sieraden en kinderkleding bewaren in de desbetreffende mandjes.
6. Leer kinderen af te blijven van spullen die op de aankleedtafel liggen.

Keuken

1. Kinderen mogen niet zonder toezicht in de keuken komen.
2. Na gebruik van heet water, even koud water laten stromen.
3. Hete thee en/of koffie op het aanrecht, dus buiten bereik van kinderen, laten afkoelen.
4. Gebruik messen alleen voor het smeren en/of snijden van brood en/of fruit.
5. Ruim messen na gebruik direct op en bewaar deze buiten bereik van kinderen.
6. Leer kinderen af te blijven van bestek voor volwassenen.
7. Afwasmiddel en/of allesreiniger buiten bereik van kinderen bewaren.
8. Kinderen mogen niet zonder toestemming aan de afvallemmer komen.

Naar buiten (uitstapjes)

1. Sluit de deuren zorgvuldig.
2. Laat kinderen niet zonder toezicht naar buiten aan de straatzijde van het gebouw.
3. Leer kinderen hoe ze zich op straat moeten gedragen.
4. Tijdens breng- en haalmomenten is de ouder verantwoordelijk wanneer zij buiten lopen met het kind.
5. Bij een wandeling overdag zitten de kinderen in de bolderkar, de oudste kinderen mogen aan de ring meelopen.
6. Leer kinderen voorzichtig te lopen wanneer het buiten geregend heeft.

De was

Er staat op de groep een wasmand die minimaal 1 keer per dag gelegeerd moet worden. Het streven is om de inhoud van deze wasmand dagelijks leeg te wassen. Deze taak nemen de leidsters op zich. Wij wassen het wasgoed op de volgende temperaturen:

- Witte/licht gekleurde washanden, handdoeken e.d. en verkleedkieren 60 graden
- Wit/licht gekleurd beddengoed 40 graden
- Donker gekleurde washanden, handdoeken e.d 40 graden
- Donker gekleurd beddengoed 40 graden
- Knuffels e.d. (drogen in de droger) 60 graden

Afwas

Vieze vaat wordt in de keuken afgespoeld en met de hand afgewassen. De afwasborstel/ sponsje/ vaatdoek en theedoek die bij de spoelbak ligt wordt dagelijks vervangen.

Schoonmaakschema

Wij hebben een schoonmaakschema, die voor een maand is gemaakt. In deze schoonmaakschema's zijn alle voorkomende werkzaamheden van de groep opgenomen. Het is verdeeld in wekelijkse en maandelijkse schoonmaakwerkzaamheden. De dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden staan vermeld in het dagprogramma. Het schema wordt afgevinkt als de betreffende schoonmaakwerkzaamheden zijn gedaan. Zichtbaar vuile ruimten worden direct gereinigd en het spreekt voor zich dat als de groepsleidster ziet dat een stuk speelgoed vies is, maar het is die week al schoon gemaakt, zij het toch weer zal schoonmaken. Er wordt niet gewacht tot volgende week. Het zelfde geldt voor het beddengoed. Speelgoed dat niet meer te reinigen is of de reiniging niet overleeft wordt weggegooid. Idem voor speelgoed dat beschadigd en niet meer te repareren is.

Schoonmaakmiddelen

Met de aankoop van schoonmaakmiddelen wordt met een aantal zaken rekening gehouden. Zoals veiligheid/giftigheid, waarvoor het gebruikt moet worden en de milieu aspecten. De volgende schoonmaakmiddelen worden in ons kinderdagverblijf gebruikt. Allesreiniger voor het schoonmaken van het speelgoed, de kasten, vensterbanken, de keuken en het toilet. Vloeibaar schuurmiddel voor de wasbakken, afwasmiddel voor de handmatige afwas en waspoeder voor de wasmachine. De schoonmaakmiddelen worden opgeborgen in de afgesloten schoonmaakkast, die alleen door de leidsters open te maken is.

Let op !!!

- Gebruik geen heftige schoonmaakmiddelen wat schadelijk kan zijn voor de oogjes of het reukzintuig.
- Gebruik absoluut geen bleekmiddel, bleek is ten eerste: niet het beste schoonmaakmiddel en veel te gevaarlijk voor kinderen.
- Alle schoonmaakmiddelen dienen in de kast te staan, als je een schoonmaakmiddel gebruikt dien je het gelijk terug te zetten als je ermee klaar bent.
- Laat geen resten schoonmaakmiddelen achter op het aankleedkussen, in de wc, op de vloer (na dweilen), op tafels (na de tafels afnemen).

- Wij gebruiken allesreiniger, afwasmiddel, hygiene doekjes en dettol. Met de aankoop van schoonmaakmiddelen wordt met een aantal zaken rekening gehouden. Zoals: veiligheid/giftigheid, waarvoor het gebruikt moet worden en milieu aspecten.
- Zet bij het opmaken van bedden en vouwen van wasgoed de ramen open of doe dit als er geen kinderen in de buurt zijn.
- Materialen en oppervlakten die verontreinigd zijn met pus of wondvocht worden direct met een reinigingsmiddel schoongemaakt.

Schoonmaakdoeken

- Voor de keuken, sanitair (toilet) en meubilair gebruiken we aparte doeken.
- Voor het aankleedkussen zijn er hygiene doekjes. Die hangen boven het aankleedkussen.
- Voor het afstoffen gebruiken wij stofbindende doeken.
- Er is een aparte dweil voor de ruimte en voor het sanitair. De dweil moet elke dag in de was. Daarom zijn er ook meerdere dweilen aanwezig.
- De dweil en de schoonmaakdoeken moeten buiten bereik van de kinderen geplaatst worden.

Groepen

In de groepsruimtes waar de kinderen verblijven hebben de kinderen en de leidsters hun "buitenschoenen" uit. Ze lopen op sloffen of sokken. De groepen stofzuigen we dagelijks. De vloer wordt ook dagelijks gedweild en bij nat weer vloeren droogmaken nadat alle binnen zijn gekomen. Als er afval op de vloer ligt ook gelijk verwijderen.

Zieke Kinderen

Voor zieke kinderen die toch het Kinderdagverblijf mogen bezoeken omdat ze daartoe in staat zijn en geen risico voor de groep vormen gelden de volgende regels:

- Geef ze een eigen handdoek of gebruik de papieren handdoekjes
- Geef ze eigen speelgoed en let op dat de andere kinderen hier niet mee vandoor gaan voordat het is gereinigd
- Alle kinderen krijgen eigen bord, beker en bestek ook als ze niet ziek zijn
- Let op dat een kind met een koortslip niet met zijn handjes aan de lip komt en op die manier risico vormt voor de andere kinderen d.m.v. speelgoed of andere zaken die hij/zij met de handjes aanraakt (denk ook aan kusjes geven!!) Zie je dit toch gebeuren zorg er dan voor dat de handjes gewassen zijn voordat het kind iets aan kan raken
- Als een ziek kind met de verkleedkleden speelt dienen deze extra te worden gewassen. Hetzelfde geldt voor de knuffels.

Wondjes/bijten en andere medische zaken

Wondjes bij de leidsters en kind worden altijd afgedekt i.v.m. hygiëne, besmettingsgevaar en voorkomen van ontstekingen.

De koortsthermometer wordt na gebruik gereinigd met water en zeep en terug in het hoesje gedaan. Voor en na gebruik dient de thermometer met 70% alcohol te worden gedesinfecteerd. Bij het gebruik van crème of zalf worden wegwerphandschoenen gedragen of spatels gebruikt. Uiteraard dient een goede handenhygiëne in acht te worden genomen zoals in het protocol handen wassen vermeld.

Bij het afdekken van wondjes regelmatig de pleister verversen.

Bij bijtincidenten waarbij bloed vrij komt wordt meteen contact opgenomen met huisarts of GGD voor verder advies.