



BELEIDSPLAN VEILIGHEID EN GEZONDHEID

DAGOPVANG EN BUITENSCHOOLSE OPVANG

Inhoudsopgave

Inleiding	2
1 Missie, visie en doel	3
2 Grote risico's	4
2.1 Fysieke veiligheid	4
2.1.1 Vallen van hoogte	4
2.1.2 Verstikking	5
2.1.3 Vergiftiging	5
2.1.4 Verbranding	5
2.1.5 Verdrinking	6
2.2 Sociale veiligheid	6
2.2.1 Grensoverschrijdend gedrag	7
2.2.2 Pesten	7
2.2.3 Kindermishandeling	8
2.2.4 Vermissing	10
2.3 Gezondheid	10
2.3.1 zieke kinderen op het kinderdagverblijf(dagopvang/BSO)	10
2.3.2 Besmetting	11
2.3.3 Overdracht van ziektekiemen	11
2.3.4 handhygiëne	13
3 Omgaan met kleine risico's	14
4 Grote risico en hoe te voorkomen i.v.m. de veiligheid tijdens het Vervoeren van kinderen	15
4.1 stappenplan	15
5 Media opvoeding in de kinderopvang (Social media)	16
5.1 De rol van de Oudercomissie	16
5.1.1 Aandachtspunten	16
5.1.2 Mediagebruik op de BSO	17
5.1.3 Stappenplan BSO	17
6 Risico-inventarisatie	18
7 Thema's uitgelicht	18
7.1 Vierogenprincipe	18
7.1.1 Achterwachtregeling	18
8 EHBO-regeling	19
9 Beleidscyclus	19
9.1 Beleidscyclus	19
9.1.1 Plan van aanpak	20
10 Communicatie en afstemming intern en extern	20
11 Ondersteuning en melding van klachten	21
12 klachtenprocedure KinderHotel "Het Wolkje"	21

Inleiding

Per 1 januari 2018 gelden er een aantal veranderingen in de Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang en zijn er nieuwe eisen voor de kinderopvang. Eén van die veranderingen is op het gebied van het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Kinderdagverblijven zijn niet meer verplicht om jaarlijks een risico-inventarisatie uit te voeren, maar moeten in plaats daarvan een nieuw veiligheidsbeleid samenstellen die actueel gehouden moet worden.

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van kinderHotel “Het Wolkje”, bestemd voor de dagopvang als de BSO. In dit beleidsplan wordt duidelijk beschreven hoe wij op de dagopvang/BSO werken om ons 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 de kinderen leren omgaan met kleine risico's.

Dit beleidsplan is geldig vanaf 1 januari 2020 en zal worden bijgesteld indien er een aanleiding voor is om dit beleidsplan aan te passen. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van wijzigingen in de ruimtes van het kinderdagverblijf. Ook zal het beleidsplan aangepast worden, als er blijkt dat de genomen maatregelen niet effectief en adequaat zijn of als er onvoldoende bekend en/of uitgevoerd wordt.

Om tot dit beleidsplan te komen, is er gekeken naar de oude risico-inventarisaties van de afgelopen jaren en zijn de protocollen van het kinderdagverblijf bekeken. Daarnaast is er gekeken naar de verschillende thema's die in dit beleidsplan zijn genoemd en wat de medewerkers hiervan belangrijk vinden.

De directeur van kinderHotel “Het Wolkje”, Alison Lie-Kwie-Sjoe en Vanessa Jansen zijn eindverantwoordelijk voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Dit beleidsplan zal pas goed tot zijn recht komen in de praktijk als alle medewerkers van het kinderdagverblijf zich betrokken voelen bij dit beleid en het beleid uitdragen. Het is belangrijk dat de medewerkers ervoor zorgen dat er sprake is van een continu proces in het vormen van het beleid. Het beleid implementeren, evalueren en actualiseren. Om dit te kunnen doen wordt er in het eerste kwartaal van 2020 een QuickScan gedaan met behulp van de Risicomonitor. Mochten daar actiepunten uit komen, worden deze in het tweede kwartaal van 2020 in een teamoverleg besproken en in het derde kwartaal geëvalueerd. In het vierde kwartaal worden er indien nodig aanpassingen gedaan in het beleidsplan.

1. Missie, visie en doel

KinderHotel "Het Wolkje" streeft ernaar om bij al haar opvangactiviteiten verantwoorde kinderopvang te bieden, waarbij het welzijn van het kind centraal staat. Dit doen we door: kinderen af te schermen van grote risico's, kinderen te leren omgaan met kleinere risico's en kinderen te stimuleren in de ontplooiing van een kind tot een zelfstandig, creatief en kritisch persoon en het aanleren van sociale vaardigheden. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving die wij bieden, vormt hiervoor de basis.

Daarnaast is KinderHotel "Het Wolkje" een groen kinderdagverblijf. KinderHotel "Het Wolkje" vindt het belangrijk dat kinderen in het kinderdagverblijf ook een stukje meekrijgen van hoe je met respect zou moeten omgaan met dieren en de natuur.

Op het kinderdagverblijf staat een aquarium met vissen en brengen de kinderen vaak een bezoek aan de kinderboerderij in naaste omgeving.

Daarom worden er op het kinderdagverblijf vaak activiteiten gedaan die met de natuur te maken hebben, zowel binnen als buiten.

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang hebben wij als doel een Veiligheids- en gezondheidsbeleid te creëren waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten bij het samenstellen van dit beleidsplan waren:

1. Het bewustzijn mogelijke risico's.
2. Het voeren van een goed beleid op grote risico's
3. Het uitdagen en stimuleren van kinderen in hun ontwikkeling.

2. Grote risico's

In dit hoofdstuk worden de grote risico's beschreven ten aanzien van veiligheid en gezondheid. De risico's die in dit beleidsplan genoemd worden zijn de belangrijkste grote risico's die op de dagopvang als ook op de Buitenschoolse opvang kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. Daarnaast wordt er beschreven wat er wordt gedaan om de kans op deze risico's te verkleinen of te voorkomen. De risico's worden onderverdeeld in fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid.

Voor de overige risico's en/of meer informatie over de benoemde onderwerpen, kunt u de protocollen van het kinderdagverblijf lezen.

2.1. Fysieke veiligheid

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

2.1.1. Vallen van hoogte

In de verschillende ruimtes van het kinderdagverblijf wordt er rekening gehouden met het voorkomen dat de kinderen kunnen vallen van een hoogte, zoals de slaapruijnte, verschoonruimte en de groepsruimtes.

Slaapruijnte

Wij hebben in de groepen goedgekeurde stapelbedjes voor de kinderen. De bevestigingspunten voor de bedbodems, de spijlen en de dakjes worden regelmatig gecontroleerd, zodat de kinderen die in het bovenste bedje niet naar beneden kunnen vallen. Daarnaast wordt het hek altijd eerst goed gesloten, voordat de pedagogisch medewerker de ruimte verlaat.

Verschoonruimte

De verschoonruimtes zijn voorzien van verstelbare commodes. Bij de commode in de peuter- en dreumesgroep is een trap aanwezig. Kinderen mogen gebruik maken van deze trap in bijzijn van een medewerker. Na gebruik wordt de trap weer onder de commode geschoven, zodat de kinderen er niet ongezien op kunnen klimmen. Tijdens het verschonen op de commode is er altijd een medewerker bij het kind aanwezig. De benodigdheden die nodig zijn om het kind te verschonen staan allemaal op of in de commode. Mocht er iets ontbreken tijdens het verschonen dan moet de medewerker hulp van een collega vragen. Voor het verstellen van de commode wordt er altijd eerst goed gekeken of er geen kind in de buurt is die vast kan komen te zitten.

Groepsruimten

Er mogen geen opstapjes in de buurt van een raam staan. Dit om te voorkomen dat kinderen uit het raam klimmen. In de box in de babygroep mogen geen voorwerpen staan die als opstapje fungeren. Kinderen boven de twee en een half jaar mogen niet meer in de box.

Kinderen mogen niet zelf in hun kinderstoel klimmen. De hoogte van de kinderstoelen is zo dat de kinderen zich niet af kunnen zetten tegen de tafel. Bewegelijke kinderen worden naast de pedagogisch medewerker gezet. Daarnaast worden alle kinderen vastgezet met een riempje.

2.1.2. Verstikking

Bij de aanschaf van speelgoed wordt er gelet op de veiligheid, duurzaamheid en aantrekkelijkheid en de ontwikkeling die het stimuleert. Het aanwezige speelgoed wordt elke week gecontroleerd op gebreken. Indien het een gevaar vormt voor de kinderen wordt het apart gehouden voor reparatie of weggegooid. Dit geldt ook voor stiksels van speelgoedbeesten.

Kleine voorwerpen die in neus, oor of mond gestopt kunnen worden, worden verwijderd. In de babygroep worden geen voorwerpen kleiner dan 3.2 centimeter gebruikt. In de peutergroep geldt de regel dat de kinderen aan tafel spelen met speelgoed dat kleine onderdelen heeft. Dit speelgoed wordt opgeborgen op een bak waar de kinderen niet zelf bij kunnen.

Ook wordt er gelet op de kleding van de kinderen, bijvoorbeeld hun jas. Bij de jassen wordt er gekeken of de jas zonder touwtjes en/of andere attributen is, dit i.v.m. verhänging en verstikking mochten zij vast komen te zitten aan deze touwtjes en/of attributen. Heeft een kind wel koortjes of elastiek aan de jas, dan wordt er aan de ouders/verzorgers gevraagd of zij tijdens het bezoek aan het kinderdagverblijf voortaan een jas zonder touwtjes en/of elastiek aan kunnen doen.

2.1.3. Vergiftiging

Op het kinderdagverblijf zijn gifwijzers aanwezig, waarin staat wat giftige stoffen of planten zijn en bevat advies voor de eerste hulp aan jonge kinderen bij inname van deze stoffen. Afhankelijk van de stof bestaat het advies uit: al dan niet laten braken, het laten drinken van water of het laten eten van iets vets, laxeren, of toedienen van actieve kool.

Bij de aankoop van schoonmaakmiddelen wordt er rekening gehouden met de veiligheid, giftigheid en waarvoor het gebruikt moet worden. De schoonmaakmiddelen bestemd voor alle groepen worden opgeborgen in de archiefruimte, die niet toegankelijk is voor de kinderen.

2.1.4. Verbranding

In de groepsruimten hebben wij verwarming, en zijn voorzien van een ombouw, zodat de kinderen zich niet kunnen branden aan radiatoren. De temperatuur mag niet lager dan 17°C en niet hoger dan 27°C zijn. Dit wordt aangepast aan de verschillende ruimten. Zo is een babygroep warmer dan een peutergroep, waar de kinderen lichamelijk meer actief zijn.

In ons kinderdagverblijf is er een algemeen rookverbod, ook op het terrein om het gebouw. Aanstekers of lucifers worden buiten het bereik van de kinderen bewaard. Wij maken geen gebruik van kaarsen, brandgel, wierook etc.

Naast de maatregelen voor het voorkomen van verbranding binnen, zijn er ook maatregelen voor verbranding buiten door middel van de zon. De maatregelen hiervoor zijn: De kinderen worden tussen 12.00 uur en 15.00 uur zoveel mogelijk uit de zon gehouden en bij een extreem felle zon blijven de kinderen ook tussen 14.00 en 15.00 binnen. Kinderen die jonger zijn dan 6 maanden mogen helemaal niet in de zon zitten. Op de zonnige dagen wordt er zoveel mogelijk in de schaduw gespeeld en worden er zoveel mogelijk schaduwplekken gecreëerd door middel van het uitschuiven van een extra zonnekap van de overkapping. Naast het creëren van de schaduwplekken is het ook belangrijk dat de kinderen kleding dragen dat bescherming biedt tegen de zon, bijvoorbeeld petjes en hoedjes. Ouders worden verzocht om zonnehoedjes mee te geven.

De kinderen worden een half uur voordat ze gaan buitenspelen ingesmeerd met zonnebrandcrème met een beschermingsfactor van 50. Dit wordt zowel 's morgens als 's middags gedaan. Ook als de kinderen in de schaduw spelen moeten zij worden ingesmeerd. De gevoelige zones, zoals neus, oren, nek en voeten worden extra ingesmeerd. Waar nodig worden de kinderen vaker ingesmeerd.

2.1.5. Verdrinking

Kleine kinderen kunnen al in een laagje van 10 centimeter water verdrinken, zonder dat je het merkt. Daarom wordt er op het kinderdagverblijf gelet om dit risico te voorkomen.

Buitenspelen

KinderHotel "Het Wolkje" heeft een ruime tuin, met een goed afgesloten hek en begroeiing, waardoor kinderen niet de gelegenheid hebben hierdoor heen te gaan. Er is geen achterdeur aanwezig. De tuin met overkapping is voorzien van terrasstoelen, terrassetjes, banken, fietsen, afgesloten zandbakken, klimrekje voor de kleintjes. Daarnaast zijn er nog diverse buitenspeel-attributen.

In de zomer worden er zwembadjes in de tuin gezet, zodat de kinderen lekker kunnen afkoelen tijdens het buitenspelen. De pedagogisch medewerkers houden ook hierbij de kinderen extra goed in de gaten.

Mocht er een pedagogisch medewerker even naar binnen moeten, om bijvoorbeeld een kind te verschonen, dan dient deze dit altijd te melden bij de collega die ook in de buitenruimte op dat moment ook aanwezig is.

Uitstapjes

Vooraf bij het maken van uitstapjes is dit een risico. Er wordt altijd voor gezorgd dat er voldoende pedagogisch medewerkers meegaan en dat er voldoende zicht is op het aantal kinderen dat mee is. Bij een wandeling in de wijk met 14 lopende peuters gaan er minimaal twee pedagogisch medewerkers. Als er ook baby's mee gaan tijdens een wandeling in de wijk, moeten er ook minimaal twee pedagogisch medewerkers mee. Bij wandelingen buiten de wijk gaan er ook minimaal twee pedagogisch medewerkers mee en dan mogen er 8 lopende peuters mee. Daarnaast moeten de pedagogisch medewerkers de sleutelring, de

EHBO-tas en een mobiele telefoon meenemen, zodat zij te allen tijde bereikbaar zijn en e.v.t. hulpdiensten kunnen bellen.

2.2 Sociale veiligheid

2.2.1 Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel seksuele, fysieke als psychische grensoverschrijdingen.

Op het kinderdagverblijf wordt hier daarom ook veel aandacht besteed om dit te voorkomen en wat er gedaan wordt als het toch gebeurt.

- Tijdens teamoverleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren, waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- De Meldcode Huishoudelijke geweld en kindermishandeling wordt nageleefd.
- 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.
- Wanneer er een bezoeker ongewenst gedrag vertoont of grof taalgebruik gebruikt in het kinderdagverblijf zullen wij de bezoeker vragen om het pand te verlaten. Wij zullen deze bezoeker wijzen op de aanwezigheid van kinderen en onze wens uitspreken de kinderen niet te willen confronteren met het gedrag en/of taalgebruik.

Op het moment dat hieraan geen gehoor wordt gegeven, zullen wij de kinderen bij deze persoon weghalen en in veiligheid brengen met minimaal 2 pedagogisch medewerkers. Dit kan zijn, doordat ze naar een andere groep gaan, of even buiten gaan spelen. Op dit moment wordt door de leidinggevende de politie gebeld.

De leidinggevende, zal met de bezoeker in gesprek blijven en zoveel mogelijk proberen de situatie onder controle te houden.

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring).
- We werken met een vier-ogenbeleid. Medewerkers kennen het vier-ogenbeleid en het vier-ogenbeleid wordt goed nageleefd.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vier-ogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden, als een kind een ander kind mishandelt.
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt.

- Er is een meldcode huiselijk geweld en protocol wat te doen als kindermishandeling.
- Medewerkers kennen de meldcode en passen hem toe bij een vermoeden van kindermishandeling.

2.2.2 Pesten

Ook pesten is een vorm van grensoverschrijdend gedrag. Helaas komt pesten nog vaak voor. Binnen kinderHotel “Het Wolkje”/BSO wordt pesten niet getolereerd. Wij willen voor elk kind een veilige basis zijn, een plek waar zij graag naartoe komen en waar voor iedereen de sfeer prettig is. Om deze reden is er binnen dit beleid beschreven hoe wij omgaan met pesten.

Wat is pesten?

In een veilige omgeving kun je plagen, vervelende grapjes maken of een begin van pesten nooit helemaal uitsluiten. Je kunt er als pedagogisch medewerker samen met de kinderen wel voor zorgen dat het niet langdurig pesten of ‘herhaald geweld’ wordt. Er wordt over pesten gesproken als het gedrag valt onder onderstaande voorwaarden:

- Pesten gebeurt systematisch. Wie gepest wordt, staat herhaaldelijk en over een lange periode bloot aan pesterijen. Dat in tegenstelling tot plagen. Plagen is onschuldig en blijft eerder eenmalig;
- Bij pesten is de machtsverhouding ongelijk. De pester is steeds sterker dan de gepeste. De gepeste kan zich moeilijk verdedigen tegen degenen die pesten;
- Er ontstaat lichamelijke, materiële en/of geestelijke schade;
- Het gaat vaak om dezelfde pester(s), die het op een slachtoffer gemunt hebben;
- De pester weet meestal heel goed dat het om pesten gaat, maar gaat er bewust mee door;
- Plagen is vaak incidenteel, onbezonnen en spontaan negatief gedrag, waarbij humor een rol kan spelen. Het herhaaldelijke en langdurige karakter ontbreekt hierbij. Het plagen speelt zich af tussen twee kinderen of groepen die min of meer gelijk zijn. Pesten wordt gekarakteriseerd door het feit dat er sprake is van herhaaldelijke, negatieve acties naar een persoon, die meestal ook niet gelijk is aan de pester(s). Wat het slachtoffer ook doet, het is nooit goed. Op de achtergrond is er vaak een zwijgende groep kinderen bij betrokken. Zij vormen het publiek van de pester, waar hij zijn succes aan afmeet.

Signalen van pesterijen

Als pedagogisch medewerker op de groep dien je waakzaam te zijn op de signalen van pesten. Denk hierbij aan buitensluiten, herhaaldelijk zogenaamd leuke opmerkingen maken over iemand in de groep, een kind continu ergens de schuld van geven, briefjes doorgeven, opmerkingen maken over kleren of uiterlijk, bezittingen afpakken of kapot maken, schelden of schreeuwen, een bijnaam gebruiken en tegenwoordig ook het negatief uiten over een persoon op sociale media of het uithalen van beschadigende ‘grapjes’ op sociale media.

Indien de pedagogisch medewerker signalen van pesten opvangt, is het aan de pedagogisch medewerker om het stappenplan pesten in werking te stellen.

Stappenplan

- Signaleer pesten en/of het kindje vertelt dat het gepest wordt;
- Ga met de groep een groepsgesprek/kindvergadering aan over pesten;
- Kies eventueel voor om de pester, het slachtoffer en de passieve pesters apart te spreken;
- Bespreek de situatie met de ouders van de betrokken kinderen en maak afspraken over hoe er verder gehandeld zal worden;
- Houd de situatie in de gaten en bespreek regelmatig met slachtoffer hoe het nu gaat;
- Wij zoeken hulp bij externe organisaties als het niet lukt om het pestgedrag onder controle te krijgen.

Pesten voorkomen

Wat wellicht nog veel belangrijker is, is de manier hoe pesten kan worden voorkomen. Dit doen wij concreet op de groep door:

- *Agressie* binnen de perken door te bewegen (uitlaatklap);
- *Sporten* in competitieverband d.m.v. workshops. Kinderen leren omgaan met regels, winnen en verliezen;
- *Sporten* zonder competitie d.m.v. workshops. Kinderen leren dat niet alles draait om winst en verlies;
- Meegeven van waarden en normen;
- Kinderen veel verantwoordelijkheid geven;
- In gesprek gaan met kinderen over pesten. Buitensluiten doen wij niet;
- Pedagogisch medewerkers geven zelf positief leiding.

Agressie:

Helaas kan het voorkomen dat er agressie op de kinderopvang plaatsvindt. In de vorm van schelden, pesten maar helaas ook slaan, schoppen of bijten. Op KinderHotel "Het Wolkje"/BSO is agressie in welke vorm dan ook ten strengste verboden. De pedagogisch medewerkers bespreken regelmatig met de kinderen de juiste gedragsvormen en welk gedrag wel en niet gewenst is. Indien een kind ondanks de voorzorgsmaatregelen en de begeleiding van de pedagogisch medewerker agressief gedrag uit, zal de pedagogisch medewerker het kind corrigeren op de wijze waarop dit beschreven staat in het pedagogisch beleidsplan.

2.2.3 Kindermishandeling

Om kindermishandeling in het kinderdagverblijf te voorkomen, zijn er verschillende maatregelen genomen. Zoals u in het vorige hoofdstuk over grensoverschrijdend gedrag heeft gelezen, hebben alle medewerkers een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring). Daarnaast kennen de pedagogisch medewerkers de meldcode huiselijk geweld en herkennen zij signalen van kindermishandeling. Mocht het toch voorkomen dat de pedagogisch medewerkers signalen herkennen, dan handelen de pedagogisch medewerkers volgens de meldcode huiselijk geweld.

2.2.4 Vermissing

In het kinderdagverblijf en tijdens de dagopvang zorgen wij ervoor dat de kinderen altijd in de gaten gehouden worden en dat er altijd voldoende pedagogisch medewerkers aanwezig zijn om de kinderen in de gaten te houden. De deur van het kinderdagverblijf kan niet geopend worden door kinderen en worden altijd gecontroleerd of het goed dicht zit. Bijvoorbeeld voordat de kinderen gaan buitenspelen wordt de deur eerst gecontroleerd, voordat de kinderen naar buiten kunnen.

2.3. Gezondheid

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

Gastro enteritis (Ontsteking maag en darmen: buikgriep)

Voedselinfectie of voedselvergiftiging

Infectie via water (legionella)

Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)

Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS-virus)

2.3.1 Zieke kinderen op het kinderdagverblijf

Zieke kinderen kunnen het kinderdagverblijf niet bezoeken. Dan is er natuurlijk vanzelf de vraag: wanneer is een kind ziek? Hieronder wordt uitgelegd hoe er met zieke kinderen wordt omgegaan en wat de richtlijnen bij het toedienen van medicijnen zijn.

Wanneer is een kind ziek?

Wij letten op de volgende punten bij de gezondheid van de kinderen:

- Speelt en gedraagt het kind zich als gewoonlijk?
- Praat het kind zoals normaal?
- Reageert het kind op wat u zegt en doet?
- Voelt het kind warm aan?
- Huilt het kind vaker of langer dan anders?
- Heeft het kind regelmatig een natte luier?
- Ziet de ontlasting van het kind er anders uit dan normaal?
- Wil het kind steeds liggen of slaapt het kind meer dan anders?

- Klaagt het kind over pijn?

Bij het bekijken of een kind op het kinderdagverblijf mag blijven of kan komen, wordt in eerste instantie uitgegaan van de lichaamstemperatuur, maar wordt ook gekeken naar het kind. In principe moeten kinderen bij temperatuur boven de 38,5 graden opgehaald worden! Kinderen met een besmettelijke ziekte mogen in principe gewoon komen, mits behandeling met medicatie is gestart. Het kinderdagverblijf houdt de richtlijnen van het RIVM aan.

2.3.2 Besmetting

Om besmetting binnen het kinderdagverblijf te voorkomen, worden de volgende maatregelen genomen:

1. Kinderen die tijdens het verblijf op het kinderdagverblijf ziek worden, moeten zo snel mogelijk door de ouders worden opgehaald.
2. Alle handelingen worden verricht volgens het protocol Hygiëne.

Wijze van handelen door de leidsters:

Indien een kind ziek wordt tijdens het verblijf bij KinderHotel “Het Wolkje” worden door de pedagogisch medewerkers de ouders op de hoogte gebracht en verzocht om hun kind op te (laten) halen.

Indien er een besmettelijke ziekte onder de kinderen heerst, worden de ouders daarvan op de hoogte gebracht via een mededeling in de hal.

Onderstaande richtlijnen zijn aanleiding voor een leidster om de ouders te bellen:

- gedrag
- lichamelijke kenmerken
- andere signalen
- lichaamstemperatuur boven 38,5 graden
- wens van de ouders wanneer ze over de situatie van hun kind geïnformeerd willen worden.

2.3.3 Overdracht van ziektekiemen

Schoonmaken

- Schoonmaakschema aanwezig voor iedere groep in de desbetreffende ruimte.
- De was emmers worden minimaal 2 keer per dag geleegd, wasmachine gaat gelijk aan zodra deze vol is. Alles wordt op 60 °C gewassen.
- Afwas wordt in de keuken van de groep afgewassen.
- Schoonmaakmiddelen worden gebruikt waarvoor ze zijn. Bijvoorbeeld: Glasreiniger voor het schoonmaken van ramen en spiegels, afwasmiddel voor de tafels en vloeren.

Voorkomen Legionella

- Er zijn in het kinderdagverblijf geen kranen die niet dagelijks gebruikt worden en zijn afgesteld volgens de wettelijke normen. Eén keer per week worden de kranen 10 minuten doorgespoeld door de eigenaar op 60 graden om de kans op Legionella te voorkomen.

Groepsruimten

- De groepsruimten, waar de kinderen verblijven/ spelen, mogen niet betreden worden met buitenschoenen. Daarnaast zijn er gesloten afvalbakken aanwezig, zodat de kinderen zo min mogelijk in aanraking kunnen komen met vuil.

Fopspenen en flessen

- De fopspenen van de kinderen bergen wij op in de bakjes van de kinderen die voorzien is van hun naam, zodat de fopspeen gescheiden is van de anderen. Wanneer er een fopspeen op de grond is gevallen, wordt deze eerst onder de kraan afgespoeld. De fopspenen worden wekelijks uitgekookt.
- Flessen worden van huis meegenomen en worden voorzien van de naam van het kindje. Deze flessen worden dagelijks uitgekookt. De flessen worden goed gedroogd op een schone droge doek of flessenrek en bewaard in de kast.

Flesvoeding en borstvoeding

- Flesvoeding wordt bereid volgens de aanwijzingen op het pak en wordt pas bereid wanneer de voeding ook gegeven wordt. De voeding wordt niet langer dan één uur bewaard, de resten worden dan weggegooid.
- Borstvoeding wordt gelijk bij binnenkomst in de koelkast gezet en onder 4°C bewaard.
- De borstvoeding moet aangeleverd worden in borstvoeding containers.
- De borstvoeding wordt opgewarmd d.m.v. een flessenwarmer.
- De meegebrachte borstvoeding wordt op de dag van aanlevering gebruikt en de resten worden weggegooid.
- Ingevroren moedermelk wordt maximaal 3 maanden bewaard.

Voeding

- Gekoelde producten worden na aflevering of aankoop direct in de koelkast opgeborgen en op een temperatuur van onder de 7 °C bewaard.
- De producten worden vlak voor gebruik uit de koelkast gehaald.
- Gekoelde producten die langer dan dertig minuten buiten de koelkast zijn geweest worden weggegooid.
- Er wordt een interne verbruiksdatum, na de ontvangst, de bereiding of het ontdooien van het product, op het product genoteerd.
- De houdbaarheidsdatum wordt voor ieder gebruik gecontroleerd.

Verzorging

- Voor het aanbrengen van zalf worden er spatels of latex handschoenen gebruikt.
- Er worden hoesjes gebruikt om te voorkomen dat de thermometer verontreinigt raakt tijdens het temperatuur meten en wordt na ieder gebruik gewassen met water en zeep en gedesinfecteerd met 70% alcohol.
- De verschoonplek wordt na ieder gebruik schoongemaakt met allesreiniger en na gedroogd met een schone doek.
- Vuile luiers worden direct weggegooid.
- Kinderen mogen geen speelgoed mee nemen naar het toilet.

2.3.4 Handhygiëne

De pedagogisch medewerker dient te allen tijde haar/zijn handen te wassen met water en vloeibare zeep. De handen moeten gewassen worden met vloeibaar zeep dat over de gehele hand verdeeld is. De handen worden na het wassen goed schoongespoeld en afgedroogd met een schone handdoek. De handen dienen gewassen te worden na een situatie waarin kans bestaat op overdracht van bacteriën.

Bijvoorbeeld:

- Nadat ze bij een kind zijn/haar luier heeft verschoond.
- Nadat ze een kind geholpen heeft met het gebruiken van het toilet.
- De pedagogisch medewerker zelf van het toilet gebruik heeft gemaakt.
- Na het schoonmaken van een neus (verkoudheid) van een kind.
- Voor en na het bereiden van voedsel.
- Na het niezen, snuiten of hoesten.
- Na het aanraken van pus of wondvocht.
- Na het gebruik van zalf of crème.
- Na contact met vuile was of afval.
- Na het schoonmaken.

Wanneer een medewerker ziek is, moet er extra aandacht besteed worden aan de handhygiëne.

Voor meer informatie over de maatregelen die het kinderdagverblijf neemt met betrekking tot de risico's op de gezondheid vindt u in het protocol hygiëne van het kinderdagverblijf.

3 Omgang met kleine risico's

Onze missie is om de kinderen in het kinderdagverblijf een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte natuurlijk voorkomen door in het kinderdagverblijf zo schoon en veilig mogelijk te werken. Maar over bescherming is voor de kinderen ook niet goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen de grote risico's die in het vorige hoofdstuk genoemd zijn. En leren wij de kinderen om te gaan met de kleine risico's.

Al jong begrijpen kinderen dat bepaalde dingen wel of niet mogen, maar pas vanaf de leeftijd van gemiddeld twee jaar kun je kinderen echt leren omgaan met diverse kleine risico's, omdat ze dan de context van afspraken in relatie tot het risico leren begrijpen. Vanaf een jaar of twee kunnen er dus afspraken gemaakt worden met de kinderen om kleine risico's te voorkomen.

Afspraken die wij in het kinderdagverblijf hebben zijn vooral gericht op het gebied van veilig spelen en omgaan met hygiëne. Bijvoorbeeld dat de kinderen niet mogen rennen in het kinderdagverblijf en dat zij niet mogen gooien met speelgoed. Daarnaast moeten de kinderen rekening houden met de handhygiëne en hoestdiscipline.

Handhygiëne

De kinderen moeten altijd hun handen wassen met water en vloeibare zeep. De handen kunnen ook gereinigd worden met een toetenveger of washand. Per kind wordt er 1 washand of doekje gebruikt. Gebruikte washandjes worden direct opgeruimd in de was emmer. De pedagogisch medewerkers zien erop toe dat de kinderen altijd vloeibare zeep gebruiken.

Voorbeelden waarbij dit moet gebeuren:

- Na het toiletbezoek
- Na het buitenspelen
- Voor en na het eten
- Zelf schoon maken van de neus

Hoestdiscipline

De kinderen worden erop gewezen dat ze tijdens het niezen of hoesten de hand voor de mond moeten houden, in hun elle boog of in een papieren zakdoek moeten hoesten of niezen. De kinderen wordt aangeleerd hun hoofd weg te draaien of het hoofd te buigen. Kinderen worden gestimuleerd om hun handen te wassen na het hoesten of niezen. De pedagogisch medewerkers dragen zorg voor een goede hoest hygiëne.

4 Grote risico's en hoe die te voorkomen i.v.m. de veiligheid tijdens het vervoeren van Kinderen

Het vervoeren van kinderen vraagt om een grote verantwoordelijkheid en brengt grote risico's met zich mee. Om de grote risico's te minimaliseren, werken wij met een stappenplan.

4.1 Stappenplan

- Verzekering: minimaal een WA-verzekering en een inzittendenverzekering;
- De chauffeur dient in het bezit te zijn van een VOG, een geldig rijbewijs en bevoegd zijn het voertuig te besturen;
- De medewerker neemt altijd dezelfde route;
- De chauffeur houdt zich aan de verkeersregels;
- Het maximale aantal te vervoeren personen is gekoppeld aan het aantal zitplaatsen;
- Kinderen kleiner dan 1,35m worden in een kinderzitje vervoerd;
- Er worden niet meer kinderen vervoerd dan er gordels zijn;
- Er wordt opgelet dat de kinderen de autogordels tijdens het rijden niet afdoen;
- De bestuurder is verantwoordelijk voor het dragen van de gordels door meerijdende kinderen;
- Indien aanwezig, wordt er gebruik gemaakt van kindersloten;
- De kinderen dienen op een veilige plaats in- en uit te stappen: aan de kant van het trottoir of berm. Begeleiders dienen zelf ook altijd uit te stappen;
- Elke chauffeur onthoudt zich van roken, verdovende middelen, alcohol, medicijnen die van invloed zijn op het rijden, telefoneren en/of andere zaken die van negatieve invloed kunnen zijn op het functioneren voorafgaande of tijdens het vervoer;
- De technische staat van de auto dient te voldoen aan de wettelijke vereisten;

5 Mediaopvoeding in de kinderopvang (Social Media)

Kinderen komen thuis, bij familie en vriendjes en op de kinderopvang in aanraking met media: actief of passief. Daar kan je als ouder of kinderopvang niet meer omheen. Het is om die reden belangrijk om bewust om te gaan met het gebruik van media en kinderen te begeleiden en te leren keuzes te maken uit het enorme aanbod van mediaproducten. Mediaopvoeding is een integraal onderdeel van de dagelijkse opvoeding van alle kinderen, van de babyperiode tot ver in de tienerleeftijd. Dat begint natuurlijk thuis, maar het is ook een taak van de kinderopvang.

5.1 De rol van de oudercommissie

Mediaopvoeding vraagt om een visie en beleid en de oudercommissie heeft adviesrecht op dit gebied.

KinderHotel “Het Wolkje” heeft hierin een eigen afweging gemaakt om media in te zetten. Als organisatie kun je er niet om heen. Door op een bewuste manier met media om te gaan, kunnen kinderen kwalitatief goede producten worden aangereikt, die aansluiten bij het ontwikkelingsniveau.

Mediaopvoeding van KinderHotel “Het Wolkje” is een belangrijke schakel en erop gericht dat kinderen bewust en selectief met de media leren omgaan en om de inhoud van het aanbod kritisch te beschouwen. Samen met ouders kan er een goede basis worden gelegd voor toekomstige mediawijsheid.

Vragen die de oudercommissie aan de kinderopvang kan stellen over dit onderwerp:

- Wordt er gebruik gemaakt van digitale media binnen de organisatie?
- Is er beleid opgesteld over het gebruik van digitale media?
- Wordt digitale media ook ingezet op de diverse groepen/leeftijden, welke media, wanneer en hoe?

5.1.1 Aandachtspunten

Als er gebruik wordt gemaakt van digitale media, zijn de volgende aandachtspunten van belang voor een gezond mediamenu:

- Inzet van media is geen doel, maar een middel;
- Media worden op een beperkt aantal vaste momenten ingezet;
- Media versterken activiteiten en bieden een extra context voor kinderen;
- Media worden ingezet als introductie van een thema, als differentiatiemiddel of als verwerkingsactiviteit;
- Media zijn van goede kwaliteit en sluiten aan bij de ontwikkeling van de kinderen;
- Adequate begeleiding door een pedagogische medewerker is van belang;
- Pedagogische medewerkers hebben een voorbeeldfunctie.

Aan de slag

De eerste stap in de mediaopvoeding bij KinderHotel “Het Wolkje” is de bewustwording bij professionals dat mediaopvoeding in de leeftijd van 0 -13 jaar belangrijk is. De oudercommissie kan hierin de schakel vormen tussen de organisatie en de ouders door een ouderavond over dit onderwerp te organiseren. Sommige ouders zullen het prima vinden dat er op de opvang gebruik wordt gemaakt van digitale media, aangezien het een maatschappelijke ontwikkeling is dat er steeds meer gebruik wordt gemaakt (door kinderen). Andere ouders zullen wat kritischer zijn.

5.1.2 Mediagebruik op de BSO

Op de BSO is beleid over het gebruik van digitale media nog uitgebreider. Kinderen hebben al mobiele telefoons of nemen zelf andere digitale media mee. Onderwerpen als cyberpesten en privacy van kinderen kunnen dan immers ook een rol gaan spelen. Denk hierbij aan het maken van foto's. Op iedere mobiele telefoon zit een camera, maar er zijn ook kinderen op de groep waarvoor geen toestemming bestaat om ze te fotograferen.

5.1.3 Stappenplan BSO

- De pedagogisch medewerker blijft op de hoogte (online) van de interesse van de kinderen, blijf erover praten;
- De pedagogisch medewerker moet op de hoogte blijven van trends en nieuwe mediaproducties;
- De pedagogisch medewerker moet je zelf op zoek gaan op het internet. Bijvoorbeeld: www.mediasmarties.nl);
- De pedagogisch medewerker moet zelf games of social media uit proberen;
- Wij gebruiken een internetfilter;

6 Risico-inventarisatie

Om in kaart te brengen hoe op het kinderdagverblijf met de risico's wordt omgegaan, moet er geïventariseerd worden of de werkinstructies, protocollen en andere afspraken ook daadwerkelijk toe leiden dat risico's tot het minimum worden beperkt.

In de periode 31-10-2016 tot 8-11-2016 hebben we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Aan de hand van deze inventarisatie hebben we de risico's op onze locatie in kaart gebracht. De grote risico's zijn reeds beschreven in hoofdstuk 2.

Vanaf 1 januari 2018 zal er een nieuwe risico-inventarisatie gedaan worden door middel van de QuickScan in de nieuwe Risicomonitor.

7 Thema's uitgelicht

7.1 Vierogenprincipe

Vanaf 1 juli 2013 is het vierogenprincipe verplicht voor kinderdagverblijven. Dit houdt in dat er altijd een andere volwassene moet kunnen meekijken of meeluisteren met de beroepskracht. Het vierogenprincipe is bedoeld om de veiligheid in de kinderdagverblijven te vergroten.

Om de veiligheid van de kinderen te kunnen waarborgen werken wij met de volgende afspraken:

Het personeel

- Op iedere groep werken 2 vaste leidsters, die elkaar kunnen coachen, met elkaar kunnen overleggen en elkaar feedback kunnen geven.
- Wij werken aan een open aanspreekcultuur.
- Wij werken met een achterwacht. Deze achterwacht is altijd op de groep aanwezig op momenten dat er alleen gewerkt wordt, dus voor 8.45 uur en na 16.45 uur.
- Ieder personeelslid is in het bezit van een V.O.G.
- Wanneer wij op stap gaan moeten er minimaal twee leidsters mee.
- Wij hebben op kinderHotel "Het Wolkje" één aandachtfunctionarissen die een workshop "Implementatie meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" heeft gevolgd.

7.1.1 Achterwachtregeling

Zowel in de ochtend als in de middag is er een achterwacht aanwezig. Dit kan een pedagogisch medewerker of de directeur zijn. Dit houdt in dat er altijd iemand aanwezig is die de kinderen kan opvangen in geval van een noodsituatie. Wanneer er geen achterwacht op het kindercentrum aanwezig is, is er een volwassene beschikbaar die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten in het kindercentrum aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit. De gegevens van deze persoon hangen op de achterwachtlIJst op iedere groep. De achterwachtregeling verandert niet.

8 EHBO-regeling

Op het kinderdagverblijf doen wij 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.

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingsuren op het kinderdagverblijf minimaal één volwassene aanwezig is met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO. De medewerkers van het kinderdagverblijf hebben allemaal een geldig en geregistreerd certificaat, dus is er altijd iemand aanwezig met een geldig en geregistreerd certificaat. Mocht er een medewerker aangenomen worden die nog niet in het bezit is van een EHBO certificaat, wordt deze zo snel mogelijk ingeschreven om dit certificaat te behalen.

9 Beleidscyclus

9.1 Beleidscyclus

Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid. Het doorlopen van deze beleidscyclus duurt gemiddeld een jaar.

Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

Fase 1: Is een 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?

Fase 2: In de tweede fase wordt er aan de slag 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.

Fase 3: In de derde fase wordt opgesteld, hoe deze verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak.

Fase 4: De vierde fase is de laatste fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico- inventarisatie. In het eerste kwartaal van 2018 wordt een QuickScan gedaan met behulp van de Risicomonitor. Mochten daar actieplannen uit komen, worden deze in het tweede kwartaal van 2018 in een teamoverleg besproken en in het derde kwartaal geëvalueerd. In het vierde kwartaal worden er indien nodig aanpassingen gedaan in het beleidsplan.

9.1.1 Plan van aanpak

Welke maatregelen worden genomen?

Tijdens de vorige risico-inventarisaties hebben wij inzicht gekregen in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie hebben wij geen actiepunten gehad om de kwaliteit te kunnen verbeteren.

Het belangrijkste actiepunt op dit moment is om in 2021 een nieuwe risico-inventarisatie te doen.

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 elk kwartaal de genomen maatregelen en/of de ondernomen acties tijdens ons teamoverleg. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast.

Het huidige beleidsplan veiligheid en gezondheid is geschreven aan de hand van de laatst gehouden risico-monitor en hierbij is rekening gehouden met de maatregelen die bij deze risico-monitor nog genomen moesten worden en/of waar aandachtspunten lagen. Het schrijven van het nieuwe beleidsplan heeft er gelijk voor gezorgd dat het beleidsplan up-to-date is en daarnaast alle medewerkers zich weer bewust zijn van de risico's op het kinderdagverblijf. Vanaf januari 2020 zal er gebruik gemaakt worden van de QuickScan om de risico-inventarisatie te kunnen doen.

10 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. Ouders krijgen per kwartaal een nieuwsbrief die in samenwerking met de oudercommissie wordt samengesteld. Door middel van deze nieuwsbrief worden de ouders op de hoogte gehouden van de lopende activiteiten. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo snel mogelijk beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze ook in de nieuwsbrief opgenomen.

Het Veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt op de website van het kinderdagverblijf geplaatst, zodat ouders direct op de hoogte zijn van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid.

11 Ondersteuning en melding van 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.

Indien we er met de medewerker of ouder op deze wijze niet uitkomen, dan kan de medewerker of ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang.

In geval van een klacht wordt er vanuit de rijksoverheid het volgende stappenplan aan u geboden:

Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie

U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen bij de kinderopvangorganisatie.

12 Klachtenprocedure KinderHotel “Het Wolkje”.

Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft een aantal doelstellingen.

1. Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten, waarbij het gaat om:
 - het creëren van een mogelijkheid voor de cliënt om gehoor te vinden voor zijn onvrede;
 - het creëren van een mogelijkheid voor handhaving van rechten en belangen van de cliënt;
 - een mogelijkheid bieden voor oplossen van onvrede;
 - een mogelijkheid bieden voor herstel van een eventueel verstoorde relatie tussen cliënt en medewerker.
2. Het opleveren van informatie voor kwaliteitsbeleid, waarbij het gaat om:
 - het signaleren en registreren van tekortkomingen en gebreken in de zorg- en dienstverlening en/of organisatie waardoor een bijdrage kan worden geleverd aan het verbeteren van de kwaliteit.

Begripsomschrijving

Artikel 1

1. Klacht: uiting van onvrede over de dienstverlening en/of bejegening die door de cliënt(en) als onjuist of onterecht wordt ervaren.

Geschil: meningsverschil tussen cliënt(en) enerzijds en directie en/of medewerkers van de zorgaanbieder anderzijds of tussen cliënten onderling.

2. Klager: cliënt of een groep cliënten. De cliënt kan zich, indien nodig, laten vertegenwoordigen.
3. Betrokkene: degene op wie de klacht betrekking heeft.
4. Klachtenloket kinderopvang: onafhankelijke externe klachtencommissie, voor advies, informatie en bemiddeling. Onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang. Mocht uw klacht nog niet opgelost zijn kunt u uw geschil voorleggen aan deze commissie. Hiervoor betaald u een kleine vergoeding.
5. Cliënt: ouder of verzorger van het kind.
6. KinderHotel “Het Wolkje”: aanbieder van kinderopvang voor kinderen in de leeftijd van 0-13 jaar
7. Medewerker: de persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor KinderHotel “Het Wolkje”.

Klachtenprocedure

Algemeen

Uw kind brengt heel wat uurtjes door bij KinderHotel “Het Wolkje”! Daar wilt u natuurlijk een vertrouwd gevoel bij hebben. Soms doet zich toch een conflict voor. Hieronder wordt beschreven hoe wij hier mee omgaan.

Soorten klachten:

1. Klacht over een medewerker
 - Indien een cliënt een klacht heeft over een medewerker dient deze zich eerst te wenden tot de betreffende persoon.
 - Komen zij er samen niet uit dan kan de cliënt zich wenden tot de directie.
 - Indien naar gevoel van de cliënt niet tot een passende oplossing kan worden gekomen, kan deze zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.
2. Klacht over de directie
 - Indien een cliënt een klacht heeft over de directie dient deze zich eerst te wenden tot de betreffende persoon.
 - Komen zij er samen niet uit dan kan de cliënt zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.
3. Overige klachten
 - Indien een cliënt een klacht heeft over overige zaken, bijv: beleid dient deze zich te wenden tot de directie.
 - Komen zij er samen niet uit dan kan de cliënt zich wenden tot het klachtenloket

kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld, elke klacht wordt gedocumenteerd en bewaard in de klachtenmap.

Na afhandeling van de klacht wordt er gekeken wat eventueel in de praktijk veranderd of aangepast kan worden om deze klacht in de toekomst te voorkomen.

Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang

Reageert de organisatie niet binnen 6 weken op uw klacht of neemt die uw klacht niet serieus? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.

Stap 3: Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang

Is uw klacht hierna nog niet opgelost? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. U betaalt hiervoor een beperkte vergoeding (klachtengeld). Om dit te kunnen doen, moet u eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvangorganisatie doorlopen.