

Protocol Achterwacht

Doel

Het aangeven op welke momenten de achterwacht moet worden ingezet en wie op welk moment achterwacht is. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen structurele achterwacht en achterwacht bij calamiteiten.

Waarom?

Op het moment dat een pedagogisch medewerker alleen in een gebouw aan het werk is, moet het voor haar duidelijk zijn, wie zij kan bellen als zij ondersteuning nodig heeft.

Op het moment dat zich een calamiteit voordoet (pedagogisch medewerker ziek; kind ziek; ongeval met kind) waardoor een pedagogisch medewerker de locatie moet verlaten, met als gevolg dat de pedagogisch medewerker/ kind ratio overschreden wordt, moet voor haar duidelijk zijn, wie zij kan bellen. Dit protocol stelt dat er binnen 15 minuten een collega of volwassene ter plaatse moet zijn. Als dit geen pedagogisch medewerker is, maar een externe achterwacht, wordt deze alleen ingezet in het geval van acute nood of calamiteiten. Binnen 15 minuten is er dan alsnog een pedagogisch medewerker van BSO Kinderopvang "Het Wolkje" B.V. aanwezig.

Op het moment dat er wordt afgeweken van de BKR in de ochtend, tijdens de lunchpauze en/of aan het einde van de dag, is er altijd een tweede volwassene in het gebouw aanwezig.

Verankering

In ons pedagogisch beleid wordt verwezen naar dit protocol.

Uitgangspunt

De veiligheid van de kinderen en de medewerkers in het gebouw moet te allen tijde gewaarborgd zijn. De pedagogisch medewerker/kind ratio moet worden gevolgd.

Wie is uitvoerend verantwoordelijk?

De pedagogisch medewerker

Wie is in de lijn eerst - verantwoordelijk?

De locatie manager

Werkinstructie achterwacht

Deze werkinstructie wordt toegepast als:

Deze werkinstructie wordt toegepast als

1. De veiligheid van de kinderen en de medewerkers niet gewaarborgd kan worden omdat er te weinig volwassenen aanwezig zijn.
2. Er wordt afgeweken van de pedagogisch medewerker/ kind ratio anders dan wettelijk is toegestaan.

Werkinstructie

De aanwezige pedagogisch medewerker checkt het achterwacht rooster en belt degene die ingeroosterd staat. In het uitzonderlijke geval dat deze persoon niet aanwezig is, belt ze de tweede achterwacht. Bij extreme nood kan ouders gevraagd worden om hun kind te komen halen of om als achterwacht op het kinderdagverblijf te blijven tot de vervangende collega is gearriveerd. Als het kinderdagverblijf gebruikt maakt van een externe achterwacht, wordt deze alleen ingezet in het geval van acute nood of calamiteiten. Deze externe achterwacht is binnen 10 minuten ter plaatse. Binnen 15 minuten is er dan ook een pedagogisch medewerker van BSO Kinderopvang "Het Wolkje" B.V. aanwezig. Op het moment dat er wordt afgeweken van de BKR in de ochtend, tijdens de lunchpauze en/of aan het einde van de dag, is er altijd een tweede volwassene in het gebouw aanwezig.

Op het moment dat de hieronder beschreven situatie zich voordoet

- Op momenten dat de pedagogisch medewerker/ ratio het toestaat om alleen te werken (het begin en het einde van de dag en op dagen dat er volgens de pedagogisch medewerker/ kind ratio maar één pedagogisch medewerker noodzakelijk is) wordt de achterwacht structureel ingezet. Op die momenten wordt vast afgesproken wie oproepbaar is/ zijn.
- In geval van calamiteiten waarbij een pedagogisch medewerker de groep moet verlaten (bijvoorbeeld door een ongeval met een kind).
- In geval van ziekte van een pedagogisch medewerker tijdens de werkdag.
- In geval er bij afwijking van de pedagogisch medewerker/ kind ratio in verband met ziekte of afwezigheid per direct een andere medewerker ingezet dient te worden, wordt er direct een andere medewerker opgeroepen.
- Indien het direct hierboven genoemde punt zich voordoet in de eerste uren van de ochtend, of aan het einde van de dag, wordt de collega die vast geroosterd staat gevraagd om eerder te komen of wordt de aanwezige collega gevraagd om langer te blijven, in ieder geval tot er een vervangende collega gearriveerd is.
- In geval van extreme nood kan ouders gevraagd worden om hun kind te komen ophalen of als achterwacht op het centrum te blijven tot de vervangende collega is gearriveerd.

De achterwacht wordt bij BSO Kinderopvang "Het Wolkje" B.V. vervuld door opgeleide pedagogisch medewerkers, die bekend zijn bij de vestiging en bij de kinderen. Op het moment dat de achterwacht de vaste pedagogisch medewerker vervangt, is er een tweede achterwacht, voor het uitzonderlijke geval dat de eerstgenoemde situaties hierboven zich op dezelfde dag nogmaals voordoen.

Alle personen die hieronder vermeld staan, kunnen binnen 15 minuten ter plaatse zijn.

Protocol Buitenspelen

Doel

Ervoor zorgen dat kinderen iedere dag buiten spelen. De buitenruimte is uitdagend en veilig.

Waarom?

1. Voor de gezondheid van kinderen; is het belangrijk dat kinderen iedere dag, liefst meerdere malen per dag buitenspelen.
2. Voor de grove motoriek van kinderen is het belangrijk dat ze de ruimte hebben om te rennen, klimmen, klauteren,
3. Voor het ontdekken van de wereld is buiten spelen van wezenlijk belang; samen kijken naar de wereld, samen praten over de wereld om ons heen, samen experimenteren met water, zand en andere materialen in de natuur en het ontdekken van processen als groeien, bloeien en doodgaan.
4. Buiten spelen is belangrijk en de buitenruimte moet voldoende uitdaging bieden. Aan de andere kant hebben we te maken met een kwetsbare doelgroep, dus is een veilige buiten speelruimte altijd het uitgangspunt.

Verankering

In ons pedagogisch beleid wordt verwezen naar dit protocol.

Uitgangspunt:

Kinderen spelen iedere dag minimaal 1 keer buiten, we streven naar minimaal twee keer. De buitenruimte biedt ruimte voor motorische ontwikkeling en biedt ruimte voor ontdekkingen en experimenten. De buitenruimte grenst aan het kinderdagverblijf en wordt tijdens gebruik altijd afgesloten. Speeltoestellen en materialen voldoen aan de wettelijke eisen voor veiligheid. De speelruimte voor de BSO is aangrenzend. In de werkinstructie voor de BSO staat nader toegelicht hoe wij omgaan met de wandeling naar en van de niet aangrenzende buitenspeelruimte en hoe wij omgaan met calamiteiten, wc-bezoek en zelfstandigheid tijdens het buitenspelen op een niet aangrenzende speelruimte. Bij buitenspelen wordt de pedagogisch medewerker/kind ratio gemeten op het gehele kindercentrum, dus dat kan betekenen dat er een medewerker met 8 kinderen buiten speelt en haar collega met 4 andere kinderen binnen blijft.

Wie is uitvoerend verantwoordelijk?

Pedagogisch medewerker

Wie is in de lijn eerst- verantwoordelijk?

De locatie manager

Werkinstructie buitenspelen 4-12 jaar (BSO)

Deze werkinstructie hoort bij het protocol buitenspelen

Deze werkinstructie wordt toegepast
ledere dag

Deze werkinstructie wordt uitgevoerd door

Pedagogisch medewerkers en locatiemanagement

1. 1. Er wordt minimaal 1x per dag buiten gespeeld, wij streven naar minimaal 2x per dag
2. 2. Bij minder weer of bijzondere activiteiten worden kinderen goed aangekleed.
3. 3. Eventuele gevaarlijke onderdelen van kleding (denk aan capuchonkoordjes) worden verwijderd.
4. 4. De buitenruimte wordt voor de kinderen naar buiten gaan gecontroleerd op gevaarlijke materialen (gebroken glas, weggegooide sigarettenpeuken etc.)
5. 5. De buitenruimte wordt voor de kinderen naar buiten gaan zorgvuldig afgesloten.
6. 6. De materialen en speeltoestellen waarmee wordt buiten gespeeld voldoen (indien van toepassing) aan de wettelijke eisen voor veiligheid en worden regelmatig gecontroleerd (Risico Inventarisatie Veiligheid.)
7. 7. De buitenruimte biedt voldoende gelegenheid voor het ontwikkelen van de grove motoriek (springen, stampen, klimmen, klauteren, rennen, fietsen, hinkelen etc.)
8. 8. De buitenruimte biedt voldoende diversiteit in ontdekkingsmogelijkheden en materialen.
9. 9. De ontwikkeling en de ontdekkingsreis van kinderen wordt door de pedagogisch medewerkers op een positieve en ondersteunende manier begeleid.
10. 10. De wandeling van en naar de niet aangrenzende buitenspeelruimte vindt via een vaste route plaats. Alle kinderen dragen een kenmerk met het logo van BSO Kinderopvang "Het Wolkje" B.V. en lopen twee aan twee (hand in hand). 10. Voorop en achteraanloopt een pedagogisch medewerker of stagiaire. Bij het oversteken regelen de pedagogisch medewerker en/of stagiaire het verkeer. De groep steekt altijd rustig en in 1 geheel over.
11. 11. De speeltoestellen die in de tuin aanwezig zijn waar gebruik van wordt gemaakt, worden deze bij aankomst gecontroleerd. Bij geconstateerde gebreken wordt dit gemeld aan de verantwoordelijke instantie.
12. 12. Wc-bezoek: Indien er twee pedagogisch medewerkers mee zijn naar de niet aangrenzende buitenspeelruimte, loopt 1 van beide medewerkers of een stagiaire mee terug met het kind. Indien er slechts 1 medewerker aanwezig is, loopt de hele groep mee terug naar de locatie.
13. 13. Bij kleine ongelukjes: Indien er twee pedagogisch medewerkers mee zijn naar de niet aangrenzende buitenspeelruimte, loopt 1 van beide medewerkers of een stagiaire mee terug met het kind. Indien er slechts 1 medewerker aanwezig is, loopt de hele groep mee terug naar de locatie. Bij grotere ongelukken of calamiteiten zie protocol ongevallen of protocol calamiteiten.
14. 14. Bij warm en of extreem zonnig weer treedt het protocol warmte en zon in werking.
15. 15. Bij een vermist kind treedt het protocol kind vermist in werking.
16. 16. De pedagogisch medewerkers geven het goede voorbeeld tijdens uitstapjes buiten de deur met betrekking tot de verkeersregels bv oversteken kijk eerst naar links en dan naar rechts.

Op het moment dat de hieronder beschreven situatie zich voordoet:

Er wijzigt iets aan de buitenspeelruimte, de omheining en/of de speeltoestellen; de Risico-inventarisatie Veiligheid wordt dan tussentijds opnieuw uitgevoerd voor het betreffende onderwerp.

17. 16. De pedagogisch medewerkers geven het goede voorbeeld tijdens uitstapjes buiten de deur met betrekking tot de verkeersregels bv oversteken kijk eerst naar links en dan naar rechts.

Op het moment dat de hieronder beschreven situatie zich voordoet:

Er wijzigt iets aan de buitenspeelruimte, de omheining en/of de speeltoestellen; de Risico-inventarisatie Veiligheid wordt dan tussentijds opnieuw uitgevoerd voor het betreffende onderwerp.

Dagelijks

Controleren van de buitenspeelruimte

Maandelijks

Controleren van de buiten speel materialen

Jaarlijks

Het protocol, de werkinstructie en de formulieren worden geëvalueerd, de risico- inventarisatie veiligheid wordt uitgevoerd.

Protocol computer, spelcomputer en televisie

Doel

Afbakenen wanneer, hoe lang en op welke wijze kinderen computer, spelcomputer of televisie gebruiken.

Waarom

Kinderen op een veilige, afgebakende manier kennis laten maken met computer, spelcomputer en televisie.

Verankering

Pedagogisch beleid

Wie is uitvoerend verantwoordelijk?

Pedagogisch medewerker

Wie is in de lijn eerst- verantwoordelijk?

Werkwijze

Beroepskracht/Locatie manager, directie

- **Computer; beperking in tijd; afspraken over welke sites wel en niet bezocht mogen worden.**
- **Spelcomputer; beperking in tijd; afspraken over welke spelletjes (door welke leeftijd) gespeeld mogen worden.**
- **Televisie; beperking in tijd; afspraken over wat en eventueel met welk doel er televisie gekeken wordt.**

Werkinstructie computer spelcomputer televisie

Deze werkinstructie hoort bij het protocol computer, spelcomputer en televisie

Deze werkinstructie wordt uitgevoerd door

Pedagogisch medewerkers en locatiemanagement

Werkinstructie

Werkwijze

Computer (alleen van toepassing in de BSO);

- **Beperking in tijd; er mag maximaal 30 minuten achterelkaar gebruik gemaakt worden van de computer. Zijn er meer kinderen die de computer willen gebruiken, dan wordt de maximale tijd per persoon hierop aangepast. Als de computer nodig is voor het maken van huiswerk, dan krijgt dit voorrang.**
- **Afspraken over internet gebruik met pedagogisch medewerkers;**
- **Pedagogisch medewerkers geven de kinderen voorlichting over de mogelijkheden en gevaren van internet.**
- **Er wordt regelmatig meegekeken tijdens het computergebruik**
- **Iedere week wordt de zoekgeschiedenis nagekeken en verwijderd. Internet wordt gebruikt voor opbouwende educatieve doeleinden.**
- **Internetsites die wij kinderen willen laten gebruiken, worden eerst door de pedagogisch medewerker bekeken.**
- **Er wordt aan de kinderen uitgelegd waarom zij bepaalde internetsites wel of niet mogen bekijken.**
- **De pedagogisch medewerker draagt zorg voor een omgeving waarin kinderen open kunnen vertellen wanneer zij op een ongewenste, onbedoelde internetsite komen. Het is meestal immers niet hun schuld.**
- **Regels en wetten met betrekking tot copyright worden in acht genomen.**
- **Informatie die terug te voeren is op kinderen mag niet op het openbare deel van het net terechtkomen.**

Afspraken over internetgebruik met kinderen;

- **Ik surf veilig op internet.**
- **Ik gedraag me op internet hetzelfde als in de groep.**
- **Ik kom naar de pedagogisch medewerker toe als ik dingen tegenkom die ik niet wil.**
- **Ik weet welke internetsites we op de opvang gebruiken.**
- **Ik geef nooit persoonlijke informatie door op Internet, zoals namen, adressen en telefoonnummers, zonder toestemming van de pedagogisch medewerker.**

Spelcomputer (alleen van toepassing op de (BSO))

- **Beperking in tijd;**
- **Afspraken over welke spelletjes (door welke leeftijd) gespeeld mogen worden.**

Televisie (van toepassing op dagopvang en BSO)

- **Beperking in tijd;**
- **Afspraken over wat er gekeken wordt;**
- **Van tevoren bespreken met welk doel er televisiegekeken wordt (in het kader van een thema of activiteit?)**

Dagelijks

Als er op de groep gebruikt wordt gemaakt van computer, spelcomputer of televisie.

Jaarlijks

Het protocol, de werkinstructie en de formulieren worden geëvalueerd.

Overzicht toegestane websites:

www.citotrainer.nl

www.jufmelis.nl

www.extranet.nl

www.jufhannah.nl

www.jufanneke.nl

www.meestermichael.nl

www.leestrainer.nl

www.kids4cito.nl

www.cito4kids.jouwweb.nl

- Ik surf veilig op internet.
- Ik gedraag me op internet hetzelfde als hoe ik me in de groep hoor te gedragen.
- Ik kom naar de pedagogisch medewerker toe als ik dingen tegenkom die ik niet wil zien
- Ik weet welke internetsites we op de opvang gebruiken.
- Ik geef nooit persoonlijke informatie door op internet, zoals namen, adressen en telefoonnummers, zonder toestemming van de pedagogisch medewerker.
- Ik leg nooit contact met iemand zonder toestemming van de pedagogisch medewerker.
- Ik vertel het direct als ik informatie tegenkom waardoor ik me niet prettig voel of waarvan ik weet dat dit niet hoort.
- Op de opvang gebruiken we geen sociale media.

Datum:		
Naam ouder(s):	Naam kind:	Naam PM'ER:
Handtekening:	Handtekening:	Handtekening:

Protocol huisregels

Doel

Afspraken en regels zijn er om duidelijkheid en structuur te geven in hoe wij met elkaar en onze omgeving omgaan en om BSO Kinderopvang "Het Wolkje" B.V. voor eenieder zo veilig mogelijk te houden.

Waarom?

Het biedt een duidelijk structuur en bied veiligheid aan de kinderen, ouders en medewerkers. Door de continuïteit krijgen kinderen vertrouwen in de opvang en meer zelfvertrouwen. Zo weten ze goed wat wel en niet mag bij de verschillende pedagogisch medewerksters omdat zij dezelfde regels hanteren en op één lijn zitten. De huisregels voor kinderen, ouders en medewerkers zorgen voor veiligheid in het kindercentrum.

Verankering

Risico monitor

Wie is uitvoerend verantwoordelijk?

Pedagogisch medewerkers en locatiemanagement

Wie is in de lijn eerst- verantwoordelijk?

Beroepskracht/Locatie manager en directie

Werkwijze

Zie werkinstructie huisregels

Deze werkinstructie hoort bij het protocol Huisregels

Deze werkinstructie wordt uitgevoerd door:

Pedagogisch medewerkers en locatiemanagement

A. Op het moment dat de hieronder beschreven situatie zich voordoet:

B. Dagelijks:

1. Huisregels pedagogisch medewerkers

- **Wij houden toezicht op de kinderen wanneer wij het pand betreden.**
- **Kinderen mogen niet alleen in de gang/hal spelen.**
- **Oneffenheden op de muur en vloer worden gemeld bij de directie.**
- **Rustig de deuren openen en sluiten.**
- **Lampen die aan vervanging toe zijn worden gemeld bij de directie.**
- **Toezicht houden op planten die naar binnen worden gebracht op de opvang.**
- **Tassen buiten bereik van de kinderen (niet op de groep) opbergen.**
- **Ouders aanspreken wanneer zij tassen op de grond neerzetten.**
- **Maandelijks controle op meubilair (splinters).**
- **Speelgoed dat stuk is of splinters heeft weggooiën en melden bij de leidinggevend (protocol spelmateriaal).**
- **Toezicht houden op de kinderen dat zij geen toegang hebben tot sigaretten aanstekers/lucifers (tassen van de ouders).**
- **Het is niet toegestaan om hete dranken op de groep mee te nemen op de groepen.**
- **Tijdens knutselactiviteiten de kinderen begeleiden en toezicht houden.**
- **Wekelijkse controle van levensmiddelen op houdbaarheid.**
- **De speeltoestellen controleren op gebreken tijdens het buiten spelen (protocol spelmateriaal).**
- **Toezicht houden op de kinderen tijdens de activiteiten in de buitenruimte en begeleid kinderen tijdens het gebruik op speeltoestellen.**
- **Controleren of de speeltoestellen veilig zijn (defect/splinters) voordat de kinderen buiten gaan spelen (protocol buitenspelen).**
- **Buiten speelmaterialen maandelijks controleren (protocol hygiëne, protocol spelmateriaal).**
- **Speelgoed waar niet meer mee gespeeld wordt opruimen of aan de kant zetten.**

3. Huisregels Ouders

- **Tassen buiten bereik van de kinderen (niet op de groep) opbergen.**
- **Het is niet toegestaan om hete dranken op de groep mee te nemen.**
- **Bij het betreden van het pand graag slofjes aantrekken of schoenen uit trekken.**
- **Ouders verzoeken wij op de gang te wachten om hun kinderen op te halen, ze mogen niet de speelruimtes betreden, dit om de rust te bewaren.**

Het protocol, de werkinstructie en de formulieren worden geëvalueerd

Protocol Hygiëne

Doel

In het protocol hygiëne en de bijbehorende werkinstructie hygiëne staat omschreven hoe wij de fysieke veiligheid van alle aanwezigen in het gebouw op het gebied van persoonlijke en omgeving hygiëne waarborgen.

Waarom?

De kinderen die worden opgevangen bij BSO Kinderopvang “Het Wolkje” B.V. zijn door hun leeftijd en ontwikkelingsfase kwetsbaar. Daarnaast brengt een sociale groep ook de nodige hygiënische risico's met zich mee. Duidelijke werkinstructies rondom hygiëne dragen bij aan een gezonde leefomgeving voor deze kwetsbare kinderen.

Verankering

Het protocol hygiëne en de bijbehorende werkinstructies zijn verankerd in het Gezondheid en Veiligheid Beleid van BSO Kinderopvang “Het Wolkje” B.V.

Wie is uitvoerend verantwoordelijk?

Pedagogisch medewerkers en Beroepskracht/locatiemanager

Werkwijze

Het protocol hygiëne verwijst naar de werkinstructie hygiëne; waarin een groot aantal werkinstructies op het gebied van persoonlijke en omgeving hygiëne bij elkaar zijn gebracht. Zo ontstaat er voor de medewerkers van BSO Kinderopvang “Het Wolkje” B.V. een duidelijk overzicht in hoe BSO Kinderopvang “Het Wolkje” B.V. zorgt voor een zorgvuldig uitgevoerd beleid op het gebied van gezondheid en veiligheid. Daarnaast verwijst de werkinstructie naar een aantal relevante formulieren, waarop BSO Kinderopvang “Het Wolkje” B.V. de daadwerkelijke uitvoering van de werkinstructie hygiëne kan registreren en controleren.

Werkinstructie Hygiëne

Deze werkinstructie hoort bij het protocol hygiëne

Deze werkinstructie wordt toegepast als:

Doorlopend

Deze werkinstructie wordt uitgevoerd door:

Pedagogisch medewerkers en locatie management

Werkinstructie

Zindelijkheid

- **Wij stimuleren kinderen om gebruik te maken van het (kinder) toilet, waarbij wij kinderen meteen een goede toilet hygiëne aanleren.**
- **Afvegen van voor naar achteren.**
- **Handen wassen met vloeibare zeep en zorgvuldig afdrogen.**
- **Vertellen als de sanitaire ruimte vies is of als er een ongelukje is gebeurd.**
- **Alert zijn op waar het kind de wc-bril vastpakt.**
- **Zorgen dat het kind meteen na het wc-bezoek zorgvuldig zijn of haar handen wast met vloeibare zeep en daarna goed afdroogt met papieren handdoekjes of schone handdoek (zie C. 2).**
- **Bij verontreiniging van toilet of sanitaire ruimte wordt deze eerst schoongemaakt, alvorens er weer van het toilet gebruik mag worden gemaakt.**
- **De pedagogisch medewerker controleert regelmatig de toiletten en reinigt deze (zie formulier controle en reiniging sanitaire ruimtes).**
- **Bij BSO Kinderopvang "Het Wolkje" B.V. zijn normale toiletten beschikbaar voor de kinderen. De toiletten zijn voorzien van een veilige kinderverhoging met trappetje en steunen aan de zijkant.**

Handen wassen; voor kinderen en medewerkers

Voor

- Na het binnenkomen bij BSO Kinderopvang "Het Wolkje" B.V.
- Wisselen van werkzaamheden
- Het aanraken en bereiden van voedsel
- Het eten of het helpen bij eten
- Wondverzorging
- Voor het aanbrengen van zalf of crème
- (Helpen bij) toiletbezoek

Na

- Hoesten, niezen en snuiten van de neus (ook bij gebruik van een zakdoek)
- Toiletgebruik
- Contact met lichaamsvochten zoals, speeksel, snot, braaksel, ontlasting, wondvocht of bloed
- Het verzorgen van een wond
- Bij zichtbaar of voelbare handen
- Buiten spelen
- (Helpen bij) toiletbezoek (billen afvegen)
- Na verschonen van luiers
- Contact met vuil textiel of de afvalbak
- Na aanraking met besmet of rauw materiaal
- Contact met huisdieren
- Na oor- en neuspeuteren
- Schoonmaakwerkzaamheden
- Het uittrekken van handschoenen

Hoe?

- Was je handen met water en vloeibare zeep.
- Verdeel de zeep helemaal over je handen, ook rug van je handen, muis van de duim, vingertoppen en tussen je vingers.
- Was gedurende 10 tellen je handen.
- Spoel zorgvuldig af onder stromend water.
- Droog af met spapieren handdoekjes.
- Bij ieder toilet is een wastafel op kinderhoogte of een opstapje, zodat kinderen zelfstandig hun handen kunnen wassen.

Zakdoeken

- Wij maken alleen gebruik van papieren zakdoeken.
- Zakdoeken worden altijd voor 1 kind gebruikt.
- Zakdoeken worden onmiddellijk na gebruik weggegooid.

Theedoeken en vaatdoekjes

- Theedoeken worden ieder dagdeel en bij zichtbare of voelbare verontreiniging vervangen door schone theedoeken.
- Vaatdoekjes worden ieder dagdeel en bij zichtbare of voelbare verontreiniging, vervangen door een schoon vaatdoekje.
- Vaatdoekjes worden vervangen na gebruik voor 'vieze' klusjes.
- De vaatdoek wordt na gebruik met heet stromend water uitgespoeld.

Kranen

- **Kranen worden minimaal dagelijks gereinigd (zie schoonmaakroosters keukens en sanitaire ruimtes); en in ieder geval bij zichtbare of voelbare verontreiniging**

Afwassen

- **Houd schone en vuile vaat en bestek strikt gescheiden.**
- **Voorkom dat schone vaat door condens in de spoelkeuken wordt vervuild.**
- **Spoel sterk vervuild vaatwerk eerst voor, bijvoorbeeld met een handdouche.**
- **Week aangekoekte etensresten voor met handwarm water.**
- **Was af met een afwasmiddel.**
- **Droog de afwas af en gebruik hiervoor een schone doek.**
- **Spoel sponsjes en afwasborstels goed na en vervang deze regelmatig**
- **Bij machinaal afwassen moet er een goede afstemming van watertemperatuur, dosering van reinigings- en naspoelmiddel en een tijdsduur zijn om een voldoende desinfecterend resultaat te verkrijgen (Maak hierbij gebruik van de aanbevelingen in de gebruiksaanwijzing van de fabrikant).**
- **Om een maximaal mogelijke microbiologische afdoding te realiseren, moet bij voorkeur gebruik worden gemaakt van een programma met een zo hoog mogelijke naspoeltemperatuur.**
- **Er zijn verschillende vaatwasmachines met diverse naspoeltemperaturen. De fabrikant moet kunnen aantonen of er een voldoende desinfecterend resultaat wordt behaald.**
- **Controleer na afloop of de machine goed heeft gewassen.**

Niezen en hoesten

De volgende maatregelen gelden voor pedagogisch medewerkers en moeten ook aan de kinderen aangeleerd worden;

- **Hoest of nies niet in de richting van een ander.**
- **Leer de kinderen het hoofd weg te draaien of het hoofd te buigen in de elle boog.**
- **Houd tijdens het hoesten of niezen de binnenkant van de elle boog voor de mond, of gebruik een papieren zakdoekje.**
- **Gooi papieren zakdoeken na gebruik meteen weg**
- **Was de handen zorgvuldig na hoesten, niezen of neus afvegen.**
- **Voorkom snottebellen door de kinderen op tijd de neus af te laten vegen.**

Extra hygiëne maatregelen bij zieke kinderen

- **Zieke kinderen blijven thuis.**
- **Bij lichte aandoeningen, waarbij bezoek van het kinderdagverblijf mogelijk is, worden aanvullende hygiënische maatregelen genomen.**
- **Zieke kinderen krijgen eigen speelgoed, dat eerst wordt gereinigd voordat andere kinderen er weer mee spelen (geldt ook voor knuffels, verkleedkleden).**
- **Zieke kinderen hebben een eigen beker en bestek en de pedagogisch medewerker let scherp op dat andere kinderen deze niet gebruiken.**
- **Kinderen met een koortslip mogen andere kinderen niet knuffelen of zoenen.**
- **Bij kinderen met wondjes of blaasjes waar ze aan krabben, wordt extra handen gewassen.**

Extra hygiëne maatregelen bij zieke medewerkers

- **Zieke medewerkers blijven thuis.**
- **Bij lichte aandoeningen, waarbij werkzaamheden mogelijk zijn, worden aanvullende hygiënische maatregelen genomen.**
- **Zieke medewerkers wassen extra vaak hun handen.**
- **Zieke medewerkers hebben eigen gebruiken papieren handdoekjes.**
- **Zieke medewerkers raadplegen een Arboarts bij ziekten van besmettelijke aard (zie ook handboek medewerkers).**
- **Medewerkers die ziek terugkomen van vakantie, melden dit bij de direct leidinggevende en nemen contact op met huisarts of GGD voor overleg.**

Bloed, braaksel en diarree

- **Draag wegwerphandschoenen bij elk contact met bloed, wondvocht of lichaamsvochten die zichtbaar met bloed, braaksel of diarree zijn vermengd. Wegwerphandschoenen hoeven niet steriel te zijn. Gebruik ze als volgt;**
- **Gooi na gebruik de wegwerphandschoenen direct weg.**
- **Was daarna de handen met water en zeep.**
- **Verwijder gemorst bloed, braaksel of diarree als volgt;**
- **Neem het bloed, braaksel of diarree met handschoenen aan, op met een papieren tissue.**
- **Maak de ondergrond schoon met water en zeep.**
- **Droog het oppervlak en desinfecteer daarna met alcohol 70%.**
- **Laat de alcohol drogen.**
- **Bij bijtincidenten waarbij bloed vrij komt wordt binnen 24 uur contact opgenomen met de bedrijfsarts, huisarts of GGD.**

Huidverzorging, pus en wondvocht

Kinderen met huidaandoeningen hebben vaak wondjes en lopen daardoor een groter risico op infecties.

Wanneer een kind een klein open wondje heeft, moet infectie voorkomen worden.

- **Dep pus- of wondvocht voor dit gaat lekken met wattenstaafje of steriele watten.**
- **Was de handen voor en na wond- of huidverzorging zorgvuldig en draag wegwerphandschoenen.**
- **Spoel het wondje met water schoon;**
- **Dek het wondje af met waterafstotende pleister om te voorkomen dat wondvocht of bloed tot besmetting van de omgeving leidt.**
- **Verwissel de pleister of het verband regelmatig en in ieder geval als het doordrenkt is met wondvocht of bloed**
- **Materialen en oppervlakken die verontreinigd zijn met pus of wondvocht worden direct met een reinigingsmiddel schoongemaakt.**
- **Speelgoed wordt na vervuiling met bloed, (bloederige) diarree of braaksel gedesinfecteerd.**
- **Met bloed bevulde kleding en linnengoed wordt op 60°C gewassen**

Gebruik afvalbak

- **Gebruik een dichte afvalbak**
- **Voer afval dagelijks af**

Thermometers

- **Er is op bij BSO Kinderopvang "Het Wolkje" B.V. een koortsthermometer aanwezig**
- **De thermometer wordt voor en na ieder gebruik met alcohol 70% gedesinfecteerd.**
- **Er worden hoesjes gebruikt om te voorkomen dat de thermometer verontreinigd raakt.**
- **De handen worden na ieder een kindje getemperatuur te hebben met water en zeep gereinigd.**

Hygiëne groepsruimte

- **Dagelijks wordt de groepsruimte gereinigd volgens het schoonmaakschema en de werkinstructie schoonmaken.**
- **Zichtbaar verontreinigde ruimtes worden direct schoongemaakt**
- **Na iedere maaltijd of activiteit wordt de tafel schoongemaakt.**
- **Na iedere maaltijd wordt de vloer aangeveegd.**
- **Tijdens het gebruik van een stofzuiger of droge wisser wordt gelucht.**
- **Er wordt niet geveegd in het bijzijn van kinderen.**

Hygiëne sanitaire ruimtes

- **Dagelijks worden de sanitaire ruimtes gereinigd volgens het schoonmaakschema en de werkinstructie schoonmaken.**
- **In iedere sanitaire ruimte hangt een formulier controle en schoonmaak sanitaire ruimte, dat na iedere geplande of incidentele schoonmaakactie wordt ingevuld.**
- **De spray (sopje) om het aankleedkussen te reinigen wordt dagelijks verschoond.**

Hygiëne keuken

- **Dagelijks wordt de keuken gereinigd volgens het schoonmaakschema en de werkinstructie schoonmaken.**
- **In iedere keuken of bij ieder keukenblok hangt een formulier controle en schoonmaak keuken, dat na iedere geplande of incidentele schoonmaakactie wordt ingevuld.**

Hygiëne overige ruimtes

- **Dagelijks worden de overige ruimtes in het gebouw gereinigd volgens het schoonmaakschema en de werkinstructie schoonmaken.**

Hygiëne buitenspeelplaats

- **Na iedere maaltijd wordt de vloer aangeveegd.**
- **Voordat erbuiten wordt gespeeld wordt de buitenspeelruimte gecontroleerd op zwerfafval en andere verontreinigingen.**
- **De eventuele toestellen en buitenspeelgoed worden gecontroleerd op beschadigingen.**
- **Plakkerige handen en monden worden bij buiten spelende kinderen direct schoongemaakt.**

Hygiëne zwembadgebruik

- **Er wordt alleen zwembadspeelgoed gebruikt; speelgoed mag niet uitnodigen tot drinken van water (geen bakjes of bekers).**
- **Er mag niet worden gegeten en gedronken in het badje.**
- **Na gebruik wordt het badje meteen leeggegooid, droog gemaakt en op zijn zij leggen zodat het volledig kan drogen.**
- **Badjes worden voor het vullen gereinigd.**
- **Voor het vullen van badjes wordt water van drinkwaterkwaliteit gebruikt.**
- **De pedagogisch medewerkers houden permanent toezicht op de kinderen.**

Binnen spelmateriaal

- **Wordt wekelijks, twee wekelijks of maandelijks gereinigd conform het schoonmaakrooster.**
- **Binnen spelmateriaal dat met de mond wordt aangeraakt (denk bijvoorbeeld aan muziekinstrumenten) worden na gebruik of dagelijks gereinigd.**
- **Wordt dagelijks gecontroleerd op beschadigingen.**
- **Speelgoed wordt na vervuiling met bloed, (bloederige) diarree of braaksel gedesinfecteerd.**
- **Speelgoed wordt gescheiden gehouden van schadelijke stoffen, zoals schoonmaakmiddelen.**

Buiten spelmateriaal/ speeltoestellen

- **De pedagogisch medewerkers houden permanent toezicht op de kinderen.**
- **Worden dagelijks gecontroleerd op beschadigingen.**
- **Worden schoongemaakt conform het schoonmaakrooster.**
- **Speelgoed wordt na vervuiling met bloed, (bloederige) diarree of braaksel gedesinfecteerd.**
- **Speelgoed wordt gescheiden gehouden van schadelijke stoffen, zoals schoonmaakmiddelen.**
- **Speeltoestellen worden periodiek (maandelijks) gecontroleerd volgens het logboek.**

Knuffels

- **Worden maandelijks gewassen op minimaal 40° C, op het langste programma.**
- **Persoonlijke knuffels worden thuis wekelijks gewassen en mogen niet door andere kinderen gebruikt worden.**
- **Bij zichtbare of voelbare verontreiniging wordt de knuffel verwijderd en meteen gewassen.**
- **Knuffels worden dagelijks gecontroleerd op beschadigingen.**
- **Er worden alleen stoffen speelgoed en knuffels aangeschaft die op minimaal 40° C gewassen kunnen worden.**

Verkleedkleden

- Worden maandelijks gewassen op minimaal 40° C, op het langste programma.
- Worden bij zichtbare of voelbare verontreiniging meteen verwijderd en gewassen.

Algemene afspraken met betrekking tot ventileren en luchten

- **Open tijdens het gebruik van de ruimten, altijd een luchttoevoer (raam of ventilatieroosters).**
- **Lucht de ruimte extra tijdens bewegingsspelletjes.**
- **Lucht 's morgens vroeg de ruimte wanneer er 's nachts niet geventileerd wordt.**
- **Lucht eventueel in 'pauzes' of activiteiten buiten de ruimte indien er weinig geventileerd wordt.**
- **Mechanische ventilatie staat in de stand die zorgt dat het CO₂-gehalte laag genoeg blijft.**
- **Periodiek wordt de CO₂ gemeten op de locatie; deze wordt dan volgens een rooster verplaatst door de diverse ruimtes; bij afwijkende metingen worden direct aanvullende ventilatiemaatregelen genomen.**
- **De temperatuur in de verblijfsruimte wordt op 20°C ingesteld en het ventilatiegedrag wordt aangepast wanneer de temperatuur oploopt (zie ook protocol warmte en zon).**
- **De temperatuur in de slaapkamers moet tussen de 15 en 18 °C zijn en het ventilatiegedrag wordt aangepast wanneer de temperatuur te hoog of te laag wordt. (zie protocol en werkinstructie warmte en zon).**
- **Controleer maandelijks (volgens rooster) of de ventilatievoorzieningen optimaal werken.**
- **Eventuele mechanische ventilatie wordt halfjaarlijks gecontroleerd (volgens rooster).**
Ventilatieroosters
worden iedere drie maanden gecontroleerd (volgens rooster).
- **Zet in sanitaire ruimten raampjes open (indien aanwezig); voorkeur voor mechanische ventilatie.**
- **In iedere gebruikruimte is een thermometer en een luchtvochtigheidsmeter aanwezig.**
- **De temperatuur wordt regelmatig gecontroleerd en is in de verblijfsruimte niet lager dan 17°C en niet hoger dan 25°C en in de slaapkamer niet lager dan 15 en niet hoger dan 18°C.**
- **In de verschillende ruimtes worden temperatuurschommelingen van meer dan 5°C voorkomen.**
- **Voor klimaatbeheersing bij extreme warmte; raadpleeg het protocol warmte en zon.**
- **Tijdens het gebruik van een stofzuiger of droge wisser wordt gelucht.**
- **Er wordt niet geveegd in het bijzijn van kinderen.**

Voedselbereiding, bewaren, vervoeren

- Voedsel wordt vervoerd, bewaard en bereid volgens hygiëne code.
- Voedselbereiding en verschenken gebeurt op gescheiden plaatsen.
- Etensresten worden afgesloten bewaard.

Bekers, borden en bestek

- Iedere persoon gebruikt zijn eigen beker, een eigen bord en eigen bestek tijdens het eten.
- Borden, bekens en bestek worden na ieder gebruik gereinigd.

Hygiëne tijdens uitstapjes

- Tijdens uitstapjes nemen wij vochtige doekjes en desinfecterende gel mee.

Eten tijdens uitstapjes

- Voor het eten tijdens uitstapjes worden de handen gewassen of gereinigd met desinfecterende gel.
Wij
eten bij voorkeur aan een tafel of op een kleed.

WC gebruik tijdens uitstapjes

- Wc's worden voor gebruik eerst gecontroleerd door de pedagogisch medewerkers.

Contact met dieren (tijdens uitstapjes)

- Bij eventueel contact met dieren tijdens uitstapjes worden na het contact direct de handen gewassen of
(indien dat niet direct mogelijk is) gereinigd met desinfecterende gel.
- Als dieren gevoerd worden, let de pedagogisch medewerker op dat dit voorzichtig gebeurt.
- Dieren worden alleen toegelaten als uit een inventarisatie blijkt dat er geen kinderen zijn met een allergie voor huisdieren

Allergieën

- In het binnenmilieu van het gebouw wordt zorgvuldig omgegaan met bekende allergenen.

Insectenbeten

- Bij buiten drinken worden rietjes gebruikt om te voorkomen dat een bij of wesp in de mond of keel terecht komt.
- In de buitenruimte wordt zoet eten beperkt.
- Steken van bijen of wespen kunnen een allergische reactie tot gevolg hebben. Mocht een kind gestoken worden dan dient als volgt gehandeld te worden:
- Verwijder na een bijensteek de angel direct met een pincet. Zuig het gif met een speciaal daarvoor bedoeld spuitje uit het wondje.
- Koel het wondje om zwelling tegen te gaan, dep eventueel met verdunde ammonia (10%).
- Kinderen worden op teken en tekenbeten gecontroleerd als ze rondom struiken hebben gespeeld
- Tekenbeten kunnen de ziekte van Lyme veroorzaken.
- Na een tekenbeet moet de teek met een tekenpincet (met draaiende beweging) verwijderd worden.
- De wond moet met jodium of alcohol (70%) gedesinfecteerd worden.
- Zet met stift of balpen een cirkel rond de plaats van de beet, maak een aantekening van datum en plaats van de beet in het kind dossier en maak een foto van de plaats van de beet.
- Informeer ouders bij tekenbeten zodat zij alert zijn op symptomen die wijzen op de ziekte van Lyme.
- Het eerste symptoom is een rode plek die na een week tot een maand op de plaats van de tekenbeet ontstaat.
- In een later stadium gaat de ziekte gepaard met griepachtige verschijnselen.

Ongedierte, vliegen

- **Bij overlast door ongedierte wordt er gif geplaatst (in ruimtes waar geen kinderen komen) en worden eventuele kieren en gaten afgedicht.**
- **Zorg dat er geen toegangsmogelijkheden tot de ruimten voor voedingsverzorging zijn voor ongedierte.**
Vul holle ruimtes en kieren.
- **Zorg voor een goede reiniging. Etensresten trekken ongedierte aan.**
- **Zorg voor een goede afvalbehandeling.**
- **Bij extreme overlast wordt de verdelgingsdienst ingeschakeld.**
- **Uitwerpselen van ongedierte worden direct opgeruimd.**
- **Bij overlast van vliegen wordt een vliegenlamp gemonteerd.**

Bij overlast wordt een hor voor raam of deur geplaatst om insecten te weren.

Dieren; bijten, krabben

- **Bij bezoek van dieren op het kindercentrum (dierendag) wordt er zorgvuldig op gelet dat kinderen niet gekrabd of gebeten worden.**
- **Als dieren gevoerd worden, let de pedagogisch medewerker op dat dit voorzichtig gebeurt.**
- **Wordt een kind toch gekrabd of gebeten, dan wordt de wond eerst zorgvuldig uitgespoeld met water.**
- **Daarna gedesinfecteerd en afgedekt met schoon verband of pleister.**
- **Was de handen met water en zeep**
- **Bij twijfel wordt de huisarts geraadpleegd of de GGD voor meer informatie over het risico.**

Bloemen en planten; giftig en/ of sterk geurend

- Indien er planten worden meegenomen naar het kindercentrum of aangeplant worden op de buitenruimte; wordt eerst altijd zorgvuldig nagegaan of het geen giftige planten betreft.
- Sterk geurende planten of bloemen (binnen) worden verwijderd.
- Pedagogisch medewerkers zijn alert op eventuele allergische reacties van kinderen op planten of bloemen.
- Schotels, potten en bakken van planten worden jaarlijks gereinigd.
- Planten met harige bladeren (geraniums of kaaps viooltjes) worden verwijderd.
- Wekelijks wordt stof van stengels en bladeren van kamerplanten gespoeld
- Droogbloemen, knutselwerken en dergelijke die niet gereinigd worden, worden na een maand verwijderd

Ruimte met verbrandingsproducten

- Kinderen wordt toegang tot ruimtes waar gerookt wordt verboden
- Er worden geen wierookstokjes, kaarsen, waxinelichtjes, olie, gel, enz. gebrand.

Hygiëne maatregelen bij toedienen medicijnen

- Zie protocol medicijnen.

Hygiëne maatregelen bij toedienen zalven of crèmes

- Handen worden gewassen voor het aanbrengen van zalf of crème.
- Er worden spatels, vingercondooms of rubberhandschoenen gebruikt worden bij het gebruiken van crème of zalf.

Bewaren en verwerken van afval

- **Handen worden gewassen na contact met vuile was of afval.**
- **Afval wordt (buiten) in gesloten containers of zakken opgeborgen (buiten bereik van buiten spelende kinderen).**
- **Afvalcontainers zijn goed afsluitbaar, lekdicht en eenvoudig te reinigen.**
- **Afvalcontainers worden buiten het gebouw of in een aparte goed geventileerde ruimte worden opgeslagen.**
- **Afval zo snel mogelijk uit de bereidingsruimtes verwijderen en regelmatig afvoeren.**
- **Emballage wordt eerst gespoeld om bederf en het aantrekken van ongedierte te voorkomen.**
- **Het afval wordt zo klein mogelijk aangeboden. Kartonnen bijvoorbeeld plat vouwen.**

Scheid de afvalstromen in:

- **Emballage (flessen, kratten) voor retournering**
- **Glas (flessen, potten) voor de glasbak**
- **Papier en karton**
- **Klein gevaarlijk (chemisch) afval (batterijen, spuitbussen, restanten desinfecteermiddelen**
- **Restafval (waaronder melkpakken of andere verpakkingen met een plastic coating).**

Giftige stoffen

- Ruimtes met kinderen wordt geen wasbenzine, terpentine, verfafbijtmiddelen of andere chemicaliën met oplosmiddelen gebruikt.
- Na verwerkzaamheden wordt extra gelucht tot de verflucht verdwenen is.
- Er worden geen sterk geurende producten gebruikt.
- In ruimtes met kinderen worden geen spuitbussen (verf, haarlak en luchtverfrissers) gebruikt.
- Tijdens knutselen wordt er alleen lijm op waterbasis gebruikt

Vergiftiging

- Bel bij vergiftiging meteen 112

Sieraden en nagelverzorging

- Draag geen sieraden bij risicovolle handelingen zoals het verschonen van een luier, wondverzorging, eten bereiden etc.
- Houd nagels kort en schoon
- Draag geen nagellak (schilfers) en/of kunstnagels

Model intern Klachtreglement

Inleiding

Organisatie.... 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. Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. 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. (*Welke functionaris dit is, hangt af van de omvang en organisatie zelf; een klachtenfunctionaris is geen vereiste vanuit de wet.*) Hij / zij is te bereiken per email: ...@...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 www.degeschillencommissie.nl. In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u hier (link naar download)

- Definities

Organisatie: Naam *organisatie*

Medewerker: De medewerker, werkzaam bij (Naam *organisatie*)

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 Kinderopvang: Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.

Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

• Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft gaat de organisatie er van 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.

Indienen klacht

- Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (*met eventueel het klachtenformulier indien de organisatie deze gebruikt, link naar formulier*). 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.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
-

• Behandeling klacht

- De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 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.
- De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
-

• Externe klachtafhandeling

- 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.
- De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.
-

Protocol kindermishandeling en huiselijk geweld

Doel

Binnen KinderHotel “Het Wolkje” wordt de Meldcode Kindermishandeling zoals opgesteld door de branchevereniging Kinderopvang gehanteerd. In dit protocol staat omschreven hoe de daarin gestelde voorwaarden voor het goed functioneren van deze meldcode worden gewaarborgd.

Waarom?

Alleen als er aan de in de Meldcode Kindermishandeling gestelde voorwaarden wordt voldaan, is het functioneren van de meldcode en dus het adequaat handelen bij (vermoedens van) kindermishandeling gewaarborgd.

Verankering

Dit protocol is verankerd in ons pedagogisch beleid en ons Beleid inzake veiligheid en gezondheid.

Wie is uitvoerend verantwoordelijk?

Pedagogisch medewerkers, aandacht functionaris huiselijk geweld en kindermishandeling, Beroepskracht/ocatiemanagement en directie

Wie is in de lijn eerst- verantwoordelijk?

Directie

Werkwijze

- ***Binnen de organisatie is een aandachts functionaris huiselijk geweld en kindermishandeling;***
- ***Bij ieder (vermoeden van) kindermishandeling wordt direct de aandachtsfunctionaris ingeschakeld. Zij bewaakt het traject, is contactpersoon met VEILIG THUIS en andere betrokken instanties. Zij rapporteert over deze voortgang aan de directie. De directie monitort het traject en grijpt in als het traject vertraagd of stagneert.***
- ***In de meldcode staat een tijdsplan; dit tijdsplan stelt de maximale termijn per stap. De ervaring leert dat iedere situatie uniek en complex is, waardoor maatwerk vaak een vereiste is. De aandachtssfunctionaris evalueert continu gedurende het proces, waarbij zij handelen en het tijdspad zal aanpassen aan de specifieke situatie en urgentie van de situatie.***
- ***De directie van KinderHotel “Het Wolkje” is eindverantwoordelijk en neemt de verantwoording voor ieder traject en elke melding op zich.***
- ***Jaarlijks wordt het beleid en de Meldcode geëvalueerd.***
- ***Indien er een traject rondom (vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling is doorlopen, wordt dit traject geëvalueerd door een aparte daartoe aangewezen persoon (niet de aandacht functionaris kindermishandeling).***
- ***Kindermishandeling is een vast agendapunt tijdens iedere teamvergadering***
- ***KinderHotel “Het Wolkje” heeft een vaste vertrouwenspersoon voor de medewerkers, waarbij ze met (vermoedens van) kindermishandeling, ook door een collega, terecht kunnen voor steun en ruggenspraak. Omdat de vertrouwenspersoon ook een leidinggevende en directe collega is, kan dit mogelijk een drempel zijn voor de medewerker.***
- ***Er is regelmatig (na- en bij-) scholing over het signaleren en omgaan met (vermoedens van) kindermishandeling en huiselijk geweld, voor zowel management als pedagogisch medewerkers.***
- ***Indien het stadsdeel of de regio waar het kindercentrum zich bevindt netwerkbijeenkomsten rondom kindermishandeling organiseert, is de aandachtsfunctionaris zover dat mogelijk is, daarbij aanwezig.***

Signalenlijst kindermishandeling 0- tot 13-jarigen

Als kinderen mishandeld, verwaarloosd en/of misbruikt worden, kunnen ze signalen uitzenden. Het gebruik van een signalenlijst kan zinvol zijn, maar biedt ook een zekere mate van schijnzekerheid. De meeste signalen zijn namelijk stressindicatoren die aangeven dat er iets met het kind aan de hand is. Dit kan ook iets anders zijn dan kindermishandeling (echtscheiding, overlijden van een familielid, enzovoort). Hoe meer signalen van deze lijst bij een kind te herkennen zijn, hoe groter de kans dat er sprake zou kunnen zijn van kindermishandeling.

Het is niet de bedoeling om aan de hand van een signalenlijst het 'bewijs' te leveren van de mishandeling. Het is wel mogelijk om een vermoeden van mishandeling meer te onderbouwen naarmate er meer signalen uit deze lijst geconstateerd worden. Een goed beargumenteerd vermoeden is voldoende om in actie te komen. Deze lijst is niet uitputtend, er kunnen zich andere signalen voordoen die hier niet vermeld staan. Ook kunnen signalen in deze lijst overlappen met signalen in de lijst van kinderen van 4 tot en met 12 jaar (bijlage 2). De signalen die in deze lijst worden vermeld, hebben betrekking op alle vormen van mishandeling. Aan het einde van de lijst zijn nog enkele signalen opgenomen die meer specifiek zijn voor seksueel misbruik. Om een duidelijk beeld te krijgen van wat er aan de hand zou kunnen zijn, is het van belang de hele context van de gezinssituatie erbij te betrekken. Daarom worden ook een aantal signalen van ouders en gezin genoemd. Er kan altijd overlegd worden met het AMK over zorgelijke signalen, in overleg met aandachtsfunctionaris.

1. Psychosociale signalen Ontwikkelingsstoornissen

- Achterblijven in taal-, spraak-, motorische, emotionele en/of cognitieve ontwikkeling;
- Schijnbare achterstand in verstandelijk ontwikkeling;
- Regressief gedrag;
- Niet zindelijk op leeftijd waarvan men het verwacht.

Relationele problemen

- Ten opzichte van de ouders:
- totale onderwerping aan de wensen van de ouders;
- sterk afhankelijk gedrag ten opzichte van de ouders;
- onverschilligheid ten opzichte van de ouders;
- kind is bang voor ouders;
- kind vertoont heel ander gedrag als ouders in de buurt zijn.

Ten opzichte van andere volwassenen

- bij oppakken houdt het kind zich opvallend stijf;
- bevriezing bij lichamelijk contact;
- allemansvriend;
- lege blik in ogen en vermijden van oogcontact;
- waakzaam, wantrouwend.

Ten opzichte van andere kinderen

- speelt niet met andere kinderen;
- is niet geliefd bij andere kinderen;
- wantrouwend;
- terugtrekken in eigen fantasiewereld.

Gedragsproblemen

- Plotselinge gedragsverandering;
- Geen of nauwelijks spontaan spel, geen interesse in spel; Labiel, nerveus;
- Depressief;
- Angstig;
- passief, in zichzelf gekeerd, meegaand, apathisch, lusteloos; Agressief;
- Hyperactief;
- Niet lachen, niet huilen;
- Niet tonen van gevoelens, zelfs niet bij lichamelijke pijn; Eetproblemen;
- Slaapstoornissen;
- Vermoeidheid, lusteloosheid

2. Medische signalen









Lichamelijke kenmerken (specifiek voor lichamelijke mishandeling)

- Blauwe plekken;
- Krab-, bijt- of brandwonden;
- Botbreuken;
- Littekens.






Voedingsproblemen

1. Ondervoeding;
2. Voedingsproblemen bij baby's;
3. Steeds wisselen van voeding;
4. Veel spugen;
5. Matig groeien, ondanks voldoende hoeveelheid voeding;
6. Weigeren van voeding;
7. Achterblijven in lengtegroei.

Verzorgingsproblemen

-  Slechte hygiëne;
-  Ernstige luieruitslag;
-  Onvoldoende kleding;
-  Onvoldoende geneeskundige en tandheelkundige zorg;
-  Veel ongevallen door onvoldoende toezicht;
-  Herhaalde ziekenhuisopnamen;
-  Recidiverende ziekten door onvoldoende zorg;
-  Traag herstel door onvoldoende zorg.

3. Kenmerken ouders/gezin Ouder/kind relatiestoornis

-  Ouder draagt kind als een 'postpakketje';
-  Ouder troost kind niet bij huilen;
-  Ouder klaagt overmatig over het kind;
-  Ouder heeft irreële verwachtingen ten aanzien van het kind;
-  Ouder toont weinig belangstelling voor het kind.

Signalen ouder

- Geweld in eigen verleden;
- Apathisch en (schijnbaar) onverschillig;
- Onzeker, nerveus en gespannen;
- Onderkoeld brengen van eigen emoties;
- Negatief zelfbeeld;
- Steeds naar andere artsen/ziekenhuizen gaan ('shopping');
- Afspraken niet nakomen;
- Kind opeens van kinderopvangorganisatie afhaken;
- Aangeven het bijna niet meer aan te kunnen;
- Psychiatrische problemen;
- Verslaafd.

Signalen die specifiek zijn voor kinderen die getuige zijn van huiselijk geweld

Gedragsproblemen

- Agressie: kopiëren van gewelddadig gedrag van vader of moeder (sommige kinderen, met name jongens kopiëren hun vaders gedrag door hun moeder of jongere broertjes/zusjes te slaan);
- Opstandigheid;
- Angst;
- Negatief zelfbeeld;
- Passiviteit en teruggetrokkenheid;
- Zichzelf beschuldigen;
- Verlegenheid.

Problemen in sociaal gedrag en competentie

- wantrouwen ten aanzien van de omgeving;
- gebrek aan sociale vaardigheden.