



Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid
Kinderdagverblijf en Buitenschoolse opvang
Funny Kids 2024

Inhoudsopgave

• Inleiding	blz	3
• Missie en Visie	blz	4
• Omgang met 3 grote risico's	blz	5, 6, 7, 8, 9, 10
• Omgang met kleine risico's	blz	11, 12, 13
• Risico-Inventarisatie	blz	14
• Thema's uitgelicht		
Grensoverschrijdend gedrag	blz	14
Vierogen principe	blz	15, 16, 17
Achterwacht regeling	blz	17
• Calamiteiten		
EHBO	blz	18
BHV	blz	18, 19
Registratie ongevallen	blz	20
• Beleidscyclus		
Plan van aanpak	blz	21
• Communicatie en afstemming	blz	22
• Ondersteuning en melding klachten	blz	23, 24
• Kind ratio	blz	25

Inleiding

De Wet IKK bestaat uit vier pijlers. Deze pijlers gaan in op de ontwikkeling van het kind, de veiligheid en gezondheid, stabiliteit en ten slotte op het vak kinderopvang. In de pijlers zijn stuk voor stuk maatregelen opgenomen die de kwaliteit van kinderopvang kunnen verbeteren. Wat betekent de Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IKK) nu eigenlijk voor het beleidsplan veiligheid en gezondheid voor Funny kids.

Vanuit de nieuwe wet IKK is een regeling getroffen waarbij aangegeven wordt dat elke vorm van kinderopvang een actueel beleidsplan veiligheid en gezondheid moet hebben. We proberen nu stil te staan bij de bijzonderheden van Funny kids en organisatie. De jaarlijkse risico-inventarisatie komt hiermee te vervallen. In dit beleidsstuk richten we ons vooral op de dagelijkse veiligheid en gezondheid. Kinderopvang Funny kids heeft beleidsplan veiligheid en gezondheid opgesteld en zorgt ervoor dat de pedagogisch medewerkers hier kennis van kunnen nemen en naar handelen, zodat elk kind veilig en gezond opgevangen kan worden. Het zal een continu proces zijn binnen de organisatie van Funny kids. Evalueren en actualiseren zijn hierbij belangrijke sleutelwoorden. Hoe gaat Funny kids om met grote risico's en kleine risico's en hoe implementeren we dat naar daadwerkelijke uitvoering.

De wijziging in de wet geeft Funny kids de kans even heel bewust stil te staan bij de veiligheid en gezondheidsrisico's, hier actief over na te denken en je beleid weer eens op te frissen. Dit alles proberen we in dit beleid duidelijk te krijgen. 2x per jaar zullen we gaan evalueren met alle pedagogisch medewerkers en directie of het beleidsplan nog actueel is en of er wijzigingen zijn geweest die aanpassingen vereisen. Mochten er acute wijzigingen zijn dan worden deze uiteraard direct verwerkt in dit beleidsplan. In elke teamvergadering 1x per 2 maand zal een onderdeel uit het beleidsplan veiligheid en gezondheid behandeld en besproken worden. Funny kids wil dat alle medewerkers zich betrokken voelen om dit beleid uit te dragen. We blijven met elkaar scherp op onze werkwijzen. Bij veranderingen in een omgeving situatie, verbouwing of verandering aan de inrichting blijven we controleren of het beleid aangescherpt en aangepast moet worden.

Waar in dit beleidsplan over pm-ers geschreven wordt bedoelen we hiermee de pedagogisch medewerkers van Funny kids.

Doel: Een Veilig mogelijke opvang bieden voor alle kinderen en medewerkers bij kinderopvang Funny kids. Kinderen worden zo veel mogelijk beschermt tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's.

Missie en Visie

Onze visie op het beleidsplan veiligheid en gezondheid is dat we kinderen opvangen in een veilige leefomgeving. We proberen kinderen zo veel mogelijk af te schermen voor grote risico's zonder dat hun eigen ontdekkingsvaardigheden die erg belangrijk zijn voor de ontwikkeling van een kind hierin geremd worden. Kinderen moeten geprikkeld blijven en uitgedaagd worden in hun ontwikkeling en dat gebeurt met vallen en opstaan. We proberen kinderen aan te leren hoe we veilig kunnen spelen leren en ontdekken, hierbij vinden we het heel belangrijk dat de kinderen op hun eigen manier en eigen niveau leren rekening te houden met andere kinderen. Welk gedrag van kinderen is acceptabel en welke risico zijn we bereid te aanvaarden. Dit zijn momenteel de speerpunten die we duidelijk proberen te krijgen in dit beleidsplan.

Onze missie en visie van het beleidsplan veiligheid en gezondheid zijn een verweven onderdeel van ons pedagogisch beleidsplan en alle bijbehorende protocollen met werkinstructie. Alles moet 1 samenhangend geheel vormen die de pedagogisch medewerkers kunnen vertalen naar het werken in de praktijk.

* In het hele beleidsplan zijn er verwijzingen naar protocollen en (huis/groeps) regels die de pm-ers hanteren. Deze zijn allemaal te vinden op de website onder het kopje downloads. Tevens staat er op elke groep een map voorzien van protocollen beleidsvormen en regels. Deze protocollen en regels worden jaarlijks besproken en zo nodig aangepast. Mocht er een directe wijziging nodig zijn dan wordt dit zo snel mogelijk uitgevoerd. In de nieuwsbrieven worden ouders op de hoogte gebracht van wijzigingen en of nieuwe protocollen beleidsvormen of regels.

Doel: Vanuit de wet IKK dienen wij een beleid te creëren ten aanzien van veiligheid en gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten hiervoor zijn:

- Het bewust worden en helder krijgen van alle mogelijke risico's,
- Het bewust worden en voeren van een goed beleid op het indammen van de grote risico's,
- Het gesprek hierover aangaan met elkaar en het beleidsplan zo actueel en actief mogelijk te houden. Op deze manier proberen we een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.
- Het leren omgaan met beperkte of kleine risico's,

Omgang met grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste en grootste risico's die op onze kinderopvang kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. We hebben de risico's onderverdeeld in 3 groepen: Fysieke veiligheid – sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie hebben we maximaal 5 belangrijke risico's benoemd met de daar bijbehorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot een minimum te beperken. Voor de overige risico's verwijzen we naar complete risico inventarisatie die u kunt inzien op kantoor. Deze is uitgevoerd in December 2016. In het hele beleid veiligheid en gezondheid. Het beleidsplan Veiligheid en gezondheid wordt in elke teamvergadering teruggekoppeld. Zijn we ergens tegenaan gelopen zijn er dingen gebeurt of gevaren geweest die aandacht vereisen. Waar nodig zal hier een actieplan op worden gemaakt.

Fysieke veiligheid;

Vallen van grote hoogte

Een kind kan altijd ergens op klimmen en daar vanaf vallen het zij van een tafel of een glijbaan. Soms zijn kinderen zo snel dat je er niet op tijd bij kunt zijn. Kinderen zullen altijd blijven experimenteren met het klimmen op dingen die niet mogen. In veel gevallen weten de kinderen wat wel en niet mag en dat wordt ook altijd benadrukt. We proberen kinderen d.m.v. herhaling te leren waar ze wel en niet op mogen klimmen. Het kan bv voorkomen dat een kind netjes via het trapje de glijbaan op klimt, iets wat hij immers al vaker gedaan heeft. Ondanks dat er een leidster vlak in de buurt is valt hij er toch af en breekt misschien zijn arm. Dit is uiteraard heel vervelend voor het kind maar dit zijn wel risico's die wij aanvaarden. Leren van je eigen fouten en met vallen en opstaan onder leiding van een deskundigen de buurt kan ook vervelende gevolgen hebben ook al proberen we die veel mogelijk te voorkomen zonder het kind te remmen in zijn ontdekkingstocht.

Genomen maatregelen zijn:

- Protocol buiten spelen, hierin staat vermeld wat onze werkwijze hierin is. Deze risico's aanvaard Funny kids tot op zekere hoogte en zijn niet te vermijden. Waar de pm-ers denken extra ondersteuning denken te geven zal dat zo veel mogelijk gebeuren te denken valt dan bv aan het klimmen op een glijbaan, hier zal dan een pm-ers bij gaan staan ter controle en zo nodig hulp. De pm-ers zullen met een scherp oog blijven kijken wat aanvaardbaar is en wat riskant is. Dit is uiteraard afhankelijk van leeftijd en kennis/ervaring van het kind zelf.
- Er zijn groepsregels voor kinderen, deze worden regelmatig benoemd in de groep. kinderen worden gecorrigeerd op punten die een gevaar kunnen vormen. (Denk hierbij bv staan op een bank) Kinderen mogen wel zelfstandig op een bank klimmen om daarop te zitten maar mogen er niet op staan. Natuurlijk wordt dit regelmatig uitgeprobeerd en grijpen de pm-ers in waar dat noodzakelijk is.

Verstikking

Verstikking van een kind is een groot risico. Het kan zijn dat een kind verstikking heeft door voedsel maar het kan ook zijn dat een kind verstikking heeft door speelgoed of iets anders dat op de vloer ligt. Kinderen die in de orale fase zitten zullen snel dingen in de mond stoppen ook als het niet eetbaar is.

Genomen maatregelen zijn:

- In het pedagogisch beleid staat vermeld dat we speelgoed aanbieden passend bij de leeftijd. Mochten er baby's op de grond spelen dan wordt voor de grotere kinderen ook geen klein materiaal gebruikt, dit omdat er wel eens dingen op de grond vallen. We wachten hier dan mee tot kinderen in de box of schommel zitten of in bed liggen. De oudere kinderen zullen we dit ook uit leggen. Oudere kinderen moeten met klein speelgoed aan tafel gaan zitten en als ze wel met speelgoed willen spelen dan creëren we een hoekje waar geen kleine kinderen bij kunnen komen. Er blijft altijd een risico aanwezig dat een kindje toch ongezien iets in de mond stopt ook als ze al ouder zijn.
- In het geval, van verstikking door voedsel en of andere materialen zijn de leidsters opgeleid om te handelen mocht een kind niet meer ademen door verstikking. Allen hebben ze een EHBO diploma.

Vergiftiging

Het geval van vergiftiging is nooit uitgesloten omdat we wel werken volgens regels en protocollen maar we blijven uiteindelijk mensen die ook fouten of vergissingen maken. Daarbij zijn we ook afhankelijk van ouders die ons pand betreden. Een vergiftiging kunnen ze overal oplopen. Als iemand een tas laat slingeren (met bv medicatie of sigaretten) en een kind ziet, dat dan zijn soms de gevolgen niet te overzien.

Genomen maatregelen zijn:

- In het hygiëne veiligheid en gezondheid protocol staat vermeld dat alle schoonmaakmiddelen hoog weg geborgen worden buiten bereik van kinderen.
- Buiten zijn er geen giftige planten, voor het buiten spelen wordt de buitenplaats gecontroleerd op zwerfvuil en andere rommel (sigaretten). Dit staat beschreven protocol buiten spelen.
- In de huisregels voor ouders en de personeelsregels staat beschreven dat ouders en personeel hun tassen bij zich houden en veilig opbergen buiten het bereik van kinderen.
- Alertheid van het personeel. Zij dienen ouders en of anderen die ons pand betreden te wijzen op de huisregels als deze niet worden toegepast.

Verbranding

Verbranding kan gebeuren door verschillende oorzaken. Ten eerste verbranding door de zon. Ook kan een kind zich verbranden door hete dranken of heet water over zich heen te krijgen.

Genomen maatregelen zijn:

- We werken volgens het protocol warmte en zon. In huisregels van ouders staat ook dat kinderen ingesmeerd dienen te worden op zonnige warme dagen wij herhalen dit in de middag.
- In de huisregels en personeelsregels staat vermeld dat hete dranken niet meegenomen mogen worden op de groep. In de keuken worden warme dranken hoog weg gezet of in een thermoskan bewaard. In groepsregels staat beschreven dat kinderen niet alleen in de keuken mogen komen, tevens staan alle apparaten op een hoogte dat kinderen er niet bij kunnen komen.
- Op alle warmwater kranen zitten thermostaat kranen waardoor verbranding door warm water geminimaliseerd wordt. Personeel dient elke dag te controleren of deze thermostaat kranen goed ingesteld staan.

Verdrinking

In de zomer worden zwembadjes opgezet met een laagje schoon leidingwater erin. Het gevaar van verdrinking is nauwelijks aanwezig maar omdat het grote gevolgen heeft willen we toch benoemen hoe we hiermee om gaan.

Genomen maatregelen zijn:

In het protocol buiten spelen staat beschreven dat kinderen nooit en te nimmer alleen in een zwembadje mogen verblijven. Er dient structureel toezicht te zijn op de kinderen in het zwembadje.

Sociale veiligheid

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

- Grensoverschrijdend gedrag
- Kindermishandeling
- Vermissing

Genomen maatregelen zijn:

- Ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag hebben we een protocol gemaakt met daar bijbehorende gedrags (code)regels. Grensoverschrijdend gedrag wordt in hoofdstuk 6 verder uitgediept.
- We werken op de groepen volgens het protocol kindermishandeling en het protocol signalering en bijbehorende signalen lijst. Ook werken we volgens de wettelijk verplichte meldcode kindermishandeling. Onze aandacht functionaris is Melda Soysal. In groepsbesprekingen 1x per 8 weken en teamvergaderingen 1x per 8 weken is signalering een terugkerend onderdeel waarin we met elkaar over verschillende situaties praten om elkaar te ondersteunen en te leren van elkaar. Bij een signalering van kindermishandeling zullen we acuut een gesprek inplannen met mentor en naaste collega's van het betreffende kind en zullen onze bevindingen delen. Van hieruit gaan we zo nodig verder met een actieplan in overleg met onze aandacht functionaris. Op de groepen werken we met het protocol 4 ogen principe. Op deze manier zijn de personeelsleden goed controleerbaar voor iedereen op deze manier is het risico onder het personeel ten aanzien van kindermishandeling zeer klein geworden. We blijven te aller tijde alert met elkaar.

- Bij vermissing treedt het protocol vermist kind in werking. We proberen de gevaren van een vermissing zo veel mogelijk in te dammen door bij uitstapjes te werken vanuit een protocol uitstapjes. Bij Funny kids kan niemand van buiten naar binnen, er moet altijd aangebeld worden en pm-ers openen zelf de deur. Ook mogen onbekende mensen geen kinderen ophalen, echter hoort een ouder dit van tevoren door te geven en diegene die het kind komt ophalen moet zich ook legitimeren. Op deze manier wordt een vermissing beperkt. Er is bij het buiten spelen altijd toezicht. Ouders worden regelmatig attent gemaakt in groepsregels en nieuwsbrieven om de deuren goed achter zich te sluiten.

Gezondheid

Ten aanzien van gezondheid hebben we de volgende risico's gedefinieerd als grote risico's. Wij denken dat besmettingsgevaar van kinderen onderling het grootste risico vormt. Nu is de daadwerkelijke vraag, is dit een groot risico of klein risico.

Wat ons betreft zijn de grootste gezondheidsrisico's de risico's:

- In het pedagogisch beleid staat beschreven hoe we omgaan met zieke kinderen en wanneer ze wel of niet naar kinderopvang kunnen komen en wanneer kinderen opgehaald dienen te worden.
- Besmettingsgevaar. Kinderen blijven kinderen ze knuffelen spelen en stoeien met elkaar. Hierdoor is besmettingsgevaar niet te voorkomen. We proberen kinderen juist hoestgedrag (hoesten in de arm of een hand voor de mond) aan te leren en we gaan op een hygiënische manier om met zieke kinderen. (zie hygiëne en gezondheidsprotocol)
- Binnen Funny kids zijn een klein aantal kinderen die niet ingeënt zijn volgens het vaccinatieprogramma van de rijksoverheid. Wettelijk kan op grond van de huidige wetgeving vaccineren niet worden verplicht. Het wel of niet inenten van kinderen is een keuze van de ouders. Omdat het niet verplicht is, mogen wij kinderen om die reden ook niet weigeren op de opvang. Besmetting van ziekten waar kinderen niet voor ingeënt zijn en waarbij de rest van de groep wel is ingeënt wordt gewaarborgd door groepsimmunititeit. Via EHBO oranje kruis hebben wij vernomen dat een kind zonder inentingen gevaar oploopt bij verwondingen waar het straatvuil betreft, in dit geval zullen wij direct contact opnemen met desbetreffende ouders.
- Bij Allergieën van kinderen die bij ons bekend zijn proberen de pm-ers zo zorgvuldig mogelijk te handelen. Op de groep zal duidelijk vermeld staan op een bord wat het kind wel of niet mag nuttigen dit is al besproken met ouders en staat op het intakeformulier. Er kan een risico zijn dat een kind ongezien toch iets te pakken krijgt wat hij of zij niet mag nuttigen. Soms kan het zo zijn dat een allergie niet bekend is en bij Funny kids ontstaat. Het is een klein risico wat uiteindelijk grote gevolgen kan

hebben. De pm-ers zullen in zo'n geval adequaat handelen en contact met arts en ouders opnemen en in acute gevallen 112.

Genomen maatregelen zijn:

- We werken volgens de hygiëne, gezondheid en veiligheidsprotocol. We proberen zo goed mogelijk volgens deze werkwijze te werken. Er wordt kinderen geleerd wanneer en hoe ze hun handen moeten wassen. Bij de wc hangt een kinder instructie met pictogrammen, hoe was ik handen.
- We proberen kinderen zo vroeg mogelijk een hoesttechniek aan te leren om ziektekiemen niet te veel te verspreiden.
- In ons pedagogisch beleid staat hoe we omgaan met zieke kinderen en wanneer ze wel of niet gebracht kunnen worden.
- Besmettelijke Infectieziekten worden zo nodig gemeld bij GGD. Op kantoor staat een map met informatie hierover
- Er wordt van elk kind dat medicatie toegediend krijgt een medisch dossier bijgehouden van elke medicijn registratie.

Omgang met kleine risico's

Kleine Fysieke risico's:

Onze missie is om de kinderen die bij Funny kids komen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. We proberen ziekte of ongelukken of een onhygiënisch klimaat zo veel mogelijk in te dammen. Maar met over bescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook niet veel goeds. Daarom beschermen we kinderen tegen onaanvaardbare risico's en werken we dagelijks met aanvaardbare risico's. Een bult een schaafwond een val over speelgoed het is allemaal dagelijkse kost. Deze dingen ervaren kinderen in de thuissituatie en bij Funny kids in het spel ook. Sterker nog er zitten zelf positieve kanten aan deze ongelukjes.

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

Leren omgaan met deze risico's is erg belangrijk voor kinderen. Door het ervaren van risicovolle situaties tijdens het spelen ontwikkelen kinderen risico competenties. Ze leren risico's inschatten en ontwikkelen cognitieve vaardigheden om de juiste afweging te maken wanneer een risicovolle situatie zich voordoet. Het nemen van risico is een onderdeel voor effectief leren. Risicovol spelen ontwikkelt een positieve houding van ``Ik kan het`` en daarmee gaat een kind uitdagingen meer zien als iets om van te genieten dan om te vermijden. Dat vergoot weer de onafhankelijkheid en zelfvertrouwen.

Het leren omgaan met risico's heeft een positieve invloed op de fysieke en mentale gezondheid van kinderen en op het ontwikkelen van sociale vaardigheden. Kinderen staan sterker in hun schoenen en kunnen conflicten beter oplossen en emoties herkennen van speelmaatjes. Bewegingen die veel voorkomen bij het spelen zoals, slingeren, klimmen, rollen, hangen en glijden zijn niet alleen leuk voor de kinderen maar ook van essentieel belang voor de motorische vaardigheden balans en coördinatie.

Kleine risico's kunnen ook voorkomen door gebreken en defecten in de omgeving van het kind. Bv een deurbeschermer die stuk is, of een schram door defect speelgoed. Hiervoor vullen de leidsters van alle groepen maandelijks een controle lijst in. Deze worden ingeleverd bij de directie die zo nodig een actieplan maakt.

Kleine emotionele risico's

Bij Funny kids zijn we ons er van bewust dat kinderen ook emotionele risico's lopen. Kinderen kunnen schrikken van elkaar en van geluiden. Regelmatig wordt er een oefening met een brandalarm gedaan en sommige kinderen kunnen daar heftig op reageren dat geldt ook voor bladblazers of sirenes van hulpdiensten. Kinderen kunnen door schrik bepaalde angsten creëren dit zullen we altijd terugkoppelen naar ouders toe samen kijken we hoe we deze angsten kunnen wegnemen of laten verminderen. Er zijn kinderen die moeite hebben met afscheid nemen bij de 1 is dit snel over en bij de ander kan dit een daadwerkelijk probleem worden. Wij denken dat dat dit een klein risico is, maar in sommige gevallen kan

ontaarden in een groot emotioneel risico. Kinderen kunnen ook schrikken van drukte en lawaai in de groep komt ineens te veel op hen af. Voor de BSO geldt dat een emotioneel risico pesten kan zijn.

Hoe gaan we bij Funny kids om met kleine risico's

- We maken goede afspraken en regels met de kinderen over wat wel en niet mag en hoe we daarmee om gaan. Vanaf 2 jaar zijn kinderen hier ontvankelijk voor en kunnen ze regels opnemen en herkennen of onthouden, het blijft voor de leidsters vooral een kwestie van herhalen.
- Er zijn groepsregels die voor alle kinderen gelden, deze blijven we herhalen en aanleren. Bv niet rennen op de groep, niet op tafel klimmen, niet op de bank staan, fietsjes en auto's blijven buiten. Deze regels zijn te vinden op elke groep van en in een map. Ook op de site staan deze regels vermeld. Deze worden jaarlijks geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Deze regels zijn gemaakt aan de hand van de risico-inventarisatie. De pm-ers proberen deze regels zo veel mogelijk te waarborgen door ze regelmatig te benoemen en te bespreken.
- Er wordt kinderen geleerd om niet bij ramen te spelen omdat dit een gevaarlijke situatie op kan leveren.
- Kleine risico's ten gevolge van gebrekkig materiaal proberen we te voorkomen door 1x per maand preventie lijsten in te vullen. Zijn er bv deur strips kapot dan vul je dit in op de preventielijst en dan wordt hier een actiepoint van gemaakt en zal de klusjesman dit oplossen. Voor acute zaken die kapot zijn en een gevaar kunnen vormen wordt direct actie ondernomen.
- Het personeel zal speelgoed materialen bekijken op beschadigingen en zo nodig verwijderen.
- Tijdens het buiten spelen is er continu toezicht op de kinderen, we proberen te wild spel te begeleiden naar rustiger spelgedrag en tonen andere initiatieven.
- Kinderen die fysiek ruzie maken en elkaar pijn zullen we begeleiden in hun gedrag we reflecteren en stellen de vraag hoe zou je dit nu kunnen oplossen? We grijpen in waar nodig.
- Voor kinderen die nieuw komen op KDV of BSO werken we met het protocol wennen.
- Leidsters zijn opgeleid om kinderen te helpen bij ongelukken. Ze hebben allen kinder EHBO en zullen handelen waar dat nodig is.
- Kinderen wordt geleerd om het speelgoed waar ze niet meer mee spelen op te ruimen zodat het geen struikelgevaar vormt.
- Wat betreft emotionele risico's proberen de pm-ers direct in te springen om het moment dat zich een lawaaiige situatie voordoet. Er wordt uitgelegd wat er aan de hand is en waarom. We hebben er een gesprek over en proberen de rust te bewaren. De situatie wordt altijd terug gekoppeld naar de ouders.
- Voor pesten op de BSO is een pestprotocol opgesteld, dit wordt regelmatig in een kringgesprek op de BSO besproken.

Door afspraken regels en protocollen aanvaarden wij risico's die slechts kleine gevolgen hebben voor de kinderen en leren ze hier op een juiste manier mee om te gaan. De pedagogisch medewerkers moeten zich continu afvragen of bepaalde situaties aanvaardbaar zijn en een klein of groot risico vormen. Het blijft altijd een moeilijke en discutabele afweging.

Risico-inventarisatie

In December 2016 hebben wij een risico inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd met alle betrokken pedagogisch medewerkers. De grootste risico's zijn beschreven in hoofdstuk 3. In november 2017 hebben we dit nieuwe beleidsplan doorgenomen met alle pm-ers en hebben we aan de hand van risico-inventarisatie besproken hoe wij nu met alle risico's omgaan. Het pedagogisch beleidsplan en alle protocollen zijn aangepast en bijgesteld. Dit geldt ook voor de huisregels groepsregels voor ouders en kinderen van KDV en BSO.

Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Daarom beschrijven wij in dit hoofdstuk hoe wij hiermee omgaan bij kinderopvang Funny kids. We proberen het grensoverschrijdend gedrag door aanwezige volwassenen en kinderen zo veel mogelijk te beperken. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel seksuele, fysieke als psychische grensoverschrijdingen. Het ziet bv ook toe op pestgedrag onder kinderen.

Bij Funny kids heeft dit thema dan ook bijzondere aandacht. We hebben de volgende maatregelen genomen om grensoverschrijdend gedrag met elkaar te voorkomen en wat te doen als we merken dat het toch gebeurt.

Genomen maatregelen zijn:

- Alle medewerkers die werkzaam zijn hebben een verklaring omtrent gedrag (Ook stagiaires die meer dan 60 uur stage lopen).
- Vanaf maart 2018 moet iedereen die woont en werkt op een plek waar kinderen opgevangen worden zich inschrijven in een personenregister. Zo kan de overheid mensen continu screenen. Het doel is een veiliger kinderopvang.
- De pm-ers werken volgens het protocol 4 ogen en oren principe. Alle medewerkers zijn op de hoogte van dit protocol en werken volgens de werkinstructie.
- Pedagogisch medewerkers en directie spreken elkaar aan als het protocol 4 ogen en oren principe niet goed wordt nageleefd.
- Er is een protocol opgesteld grensoverschrijdend gedrag en de daarbij behorende gedrags (code)regels. Deze staan op de site van Funny kids.
- Er is een protocol wat te doen als er kindermishandeling wordt vermoed, en medewerkers kennen dit protocol ook.
- Tijdens de teamvergadering wordt regelmatig over dit onderwerp gesproken om een open cultuur te krijgen waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- In het pedagogisch beleidsplan is opgenomen hoe je met elkaar omgaat en dat er respect is voor de waarden normen binnen Funny kids. Zo weten kinderen wat toelaatbaar is en wat wel en niet gepast is. Ook zijn er groepsregels voor kinderen

van KDV en BSO. Hierin staan ook een aantal regels over respect waarden en normen.

Vierogen principe

Dit protocol gaat over hoe KDV/BSO het zogenaamde 4 ogen en oren principe toepast in het beleid. Het 4-ogen en oren principe betekent dat er altijd minimaal twee volwassenen, in een bepaalde vorm, toezicht moeten houden op kinderen in het kinderdagverblijf en of BSO.

Doel:

Zorgen voor zo veel mogelijk 4 ogen toezicht op alle mensen die werken met kinderen binnen Funny kids. Als medewerkers alleen op een groep staan of alleen in een ruimte met kinderen werken wordt dit ondervangen door doorzichtige afscheidingen, openstaande deuren en geluidstoezicht. Het misbruik van kinderen en grensoverschrijdend gedrag wordt zo veel mogelijk beperkt door te voorkomen dat een volwassene binnen KDV /BSO zich lange tijd kan terugtrekken met een kind.

Waarom:

In het besluit van kinderopvang en peuterspeelzalen staat dat de houder van een kinderopvang de opvang op zodanige wijze organiseer, dat de beroepskracht of beroepskracht in opleiding de werkzaamheden uitsluitend kan verrichte terwijl hij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Een vierogen principe verkleint niet alleen het risico ten aanzien van seksueel misbruik, maar ook het risico ten aanzien van kindermishandeling in brede zin, terwijl er meer generiek gesproken- sneller en effectiever kan worden ingegrepen als een kind of een pedagogisch werker iets overkomt

Werkinstructie 4 ogen en oren principe:

De pedagogisch medewerkers en stagiaires die bij Funny kids werkzaam zijn, zijn zich continu bewust van het 4 ogen principe en nemen passende maatregelen als een medewerker alleen op de groep staat. De mogelijke maatregelen zijn:

1-Transparantie

Kinderopvang heeft over het algemeen ruime ruimtes met veel glas. Het is een opdracht om al het glas transparant te houden en niet te veel dicht te plakken met werkjes en mededelingen. Er zijn tussendeuren die eventueel open kunnen staan. (rol)gordijnen bij ramen en deuren blijven (half)open.

2-Personeelsbezetting

- Houdt je aan de Wettelijke bepalingen: Beroepskracht-kind-ratio: Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep wordt het minimale aantal beroepskrachten berekend met de rekentool op www.rijksoverheid.nl
- Funny kids bestaat uit een locatie met 2 groepen en een BSO. Er is veel personeel aanwezig. Er opent 's morgens 1 leidsters om 6:00 uur (er is cameratoezicht) en om 08.00 komt nog 1 personeel en om 09.00 nog 3 erbij, er eindigen minimaal 3 leidsters om 18:00 uur.
- Bij meerdere halve groepen worden deze stamgroepen indien mogelijk samengevoegd zodat er 2 leidsters op de groep staan.
- Indien aanwezig worden stagiaires ingezet voor aanvullend toezicht op de groep.

3-Babyfoons

Op het moment dat een medewerker alleen op de groep staat worden babyfoons in de verschoonruimte en slaapkamer aan gezet. Een ander groep heeft de ontvanger en kan alles horen. Ook hangt er een camera in de slaapkamer, deze beelden zijn terug te zien op personeelskantoor en via de app op de telefoon van Melda. Voor de BSO geldt dat als de pm-er lang in een ander ruimte verblijft dan de ruimte waar de babyfoon staat dat ze deze mee neemt naar betreffende ruimte.

4-Deuren

Deuren van de groep worden regelmatig opengezet als iemand alleen op de groep staat mits dit de veiligheid van kinderen niet in gevaar brengt. Ook als een collega alleen is en met de kinderen naar een andere ruimte gaat blijven de deuren open. De deur van de slaapkamer blijft open als een collega daar met kinderen verblijft.

5- Collega's

*Mede werkers zijn nooit alleen met de kinderen in het pand aanwezig. Het openen en afsluiten gebeurt altijd met 2 of 3 personen.

* Collega's lopen de hele dag in en uit bij elkaar. Elke ochtend komen de collega's die later beginnen op alle groepen langs op te groeten. (personeelsregels)

*Op kantoor is de directie en een beleidsmedewerker aanwezig die extra toezicht kunnen houden mocht iemand alleen staan. Ook zij lopen regelmatig onaangekondigd de groepen binnen.

6-Slaapruiimte

Bij het naar bed brengen van de kinderen of uit bed halen blijft de deur van de slaapkamer open mits het geen gevaar is voor de kinderen.(Rol)gordijnen voor ramen zijn geopend. Een collega die alleen op de groep staat zal ter assistentie en controle een beroep doen op de directie of andere collega.

7-Opblijven.

Kindjes die niet gaan slapen blijven in hun eigen leefruimte...daar waar ogen, oren en onverwacht binnenlopen het risico moeten verkleinen, zijn er in principe twee medewerkers aanwezig. Mocht een collega alleen zijn tussen de middag dan kan deze er voor kiezen om bij de koppelgroep op bezoek te gaan zodat het 4 ogen principe gewaarborgd blijft.

8-Toezicht bij buiten spelen

Een pedagogisch medewerker is niet langdurig en structureel alleen buiten met kinderen. Indien sprake is van afwijkende en daardoor risicovolle situaties wordt er een apart actieplan geschreven. Het buiten spelen geschied op speelplaatsen die te aller tijde zichtbaar zijn door verschillende stamgroepen.

Achterwacht regeling

In de praktijk zal er met het samenstellen van het rooster altijd uitgegaan worden van openen en sluiten met minimaal 2 of 3 pedagogisch medewerkers (leerlingen worden ook ingezet). Vaak is de directie aanwezig op kantoor in geval van calamiteit en extra inzet. Via de camera's is er altijd extra toezicht. In geval van nood is de directie binnen 15 minuten aanwezig op de locatie.

Regeling rondom Calamiteiten

EHBO Regeling

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingsuren een pedagogisch medewerker aanwezig is met een certificaat voor kinder EHBO. Dit certificaat en bijbehorende cursus wordt gegeven door iemand van het Oranje en Rode kruis. Binnen onze kinderopvang doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Toch is dit helaas niet altijd te voorkomen. Daarnaast kunnen er zich andere calamiteiten voordoen waardoor EHBO noodzakelijk is. Bijna alle pedagogisch medewerkers hebben een geregistreerd EHBO certificaat die door de minister van sociale zaken en werkgelegenheid is aangewezen als geregistreerde certificaten, zoals bedoeld in de Regeling Wet kinderopvang. De certificaten zijn in (2017) in November opnieuw behaald bij instantie: Eerste hulp aan kinderen van het oranje kruis. Voor alle andere medewerkers geldt een jaarlijkse herhaling van hun EHBO certificaat.

BHV

Toch is er altijd een mogelijkheid dat er calamiteiten ontstaan zoals bijvoorbeeld brand. Kinderen zijn tijdens een noodsituatie niet zelfredzaam. Medewerkers van de kinderopvang zijn dus niet alleen verantwoordelijk voor hun eigen veiligheid tijdens een calamiteit, maar ook voor die van de kinderen. Dit creëert extra druk op het organisatievermogen van de medewerkers van een kinderdagverblijf tijdens een calamiteit. Funny kids heeft een helder en duidelijk ontruimingsplan. Voor ouders is het goed om op de hoogte te zijn van dit plan, niet alleen om te weten dat er ook op die momenten goed voor de kinderen gezorgd wordt, maar ook voor het geval u net op dat moment aanwezig bent op de opvang en zich dus plotseling midden in een calamiteit bevindt. Er staat een map met alle in de groepen. Ook hangt er op elke groep een kaart hoe te handelen bij calamiteiten. Er is altijd één BHV-er (inclusief EHBO) in het gebouw aanwezig. Er zijn 5 personen die jaarlijks geschoold worden voor de BHV.

Ook is het nodige materiaal zoals EHBO trommels, brandblussers, blusdeken aanwezig. Deze worden jaarlijks gecontroleerd. In de kinderopvang worden drie categorieën personen onderscheiden:

- Medewerkers: medewerkers (al dan niet met een vast dienstverband), regelmatig aanwezige, medewerkers van derden, uitzendkrachten, stagiairs, vakantiekrachten;
- Bezoekers: kinderen, ouders, bezoekers, incidenteel aanwezige medewerkers van derden (onderhoudsmonteurs e.d.);
- Bedrijfshulpverleners.
- Het is belangrijk om te weten dat:

- Het voltallige personeel op de hoogte is van de ontruimingsprocedure en iedereen heeft een kopie van de ontruimingsprocedure en krijgt jaarlijks een instructie.

- jaarlijks wordt een praktijkoefening georganiseerd voor het personeel (de groepsleidsters) en de kinderen (dit kan ook eerst met poppen worden geoefend).

Dit kan in de volgende drie fasen:

- Datum en tijdstip ruim van tevoren aangekondigd;
- Wel de datum maar niet het tijdstip aangekondigd;
- Oefening geheel onaangekondigd.
- Elke oefening geëvalueerd wordt met behulp van het evaluatieformulier en de procedure zo nodig aangepast.
- Alle helpers, schoonmaaksters en eventueel ouders weten hoe ze moeten handelen in geval van nood of worden aangestuurd door bhv`ers.
- Ieder jaar wordt door het Hoofd BHV en diens plaatsvervanger een plan gemaakt voor de ontruimingsoefeningen.

Ontruimingsprocedure bij brand voor alle aanwezigen Wanneer een ouder tijdens een calamiteit aanwezig is op het dagverblijf moet deze als volgt handelen:

- Bel of roep direct het hoofd BHV, diens plaatsvervanger of een groepsleidster.
- Ontdekt u zelf de brand en gaat het om een klein brandje, probeer het dan te blussen met de aanwezige blusmiddelen. Neem geen risico!
- Zorg voor een alarmsignaal.
- Indien u het alarmsignaal/ontruimingssignaal hoort: sluit alle ramen van de betreffende ruimte.
- Zet alle elektrische apparaten uit.
- Ga naar de instructieplaats (1 van de leidsters zal naar de instructieplaats gaan, de ander zal op de groep blijven en de kinderen voorbereiden) en volg de instructies van het hoofd BHV. Waar een leidster alleen op de groep staat zal 1 van bhv-ers bij degene op de groep komen om te melden wat de gang van zaken is op dat moment.
- De Bhv-ers zullen gele hesjes aan hebben.
- Ga daarna naar de verzamelplaats; en meld uw bevindingen aan het hoofd BHV.
- Volg altijd de aanwijzingen van het hoofd BHV of diens plaatsvervanger en ga nooit in discussie.
- Kijk alvast een keer waar de nooduitgangen, blusapparaten, alarmtoeters, plattegronden e.d. zich op Funny kids bevinden, zodat direct ingrijpen ook echt mogelijk is!

* Voor alle andere calamiteiten waarbij een kind bv acuut naar een arts moet werken wij volgens het protocol calamiteiten.

Ongevallen registratie

Twee uitgangspunten voor de procedure melding, registratie en analyse van ongevallen zijn:

1. het melden en registreren van bedrijfsongevallen is een wettelijk vastgelegde verantwoordelijkheid van de werkgever. Een overzicht van ongevallen moet worden opgenomen in de risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E). Het zijn ongevallen die kinderen hebben opgelopen tijdens hun verblijf of ongevallen door de werknemers van Funny kids. Beide worden gemeld en geregistreerd.

2. de Arbodienst wil de werkgever ondersteunen bij het onderzoek en de analyse van ongevallen, maar kan niet de verantwoordelijkheid van de werkgever overnemen.

Definitie

Een bedrijfsongeval is elke onvoorziene gebeurtenis waardoor personen (werknemers, kinderen klanten of externen) letsel oplopen of waardoor materiële schade ontstaat. Dit kan dus een snee in de hand zijn die met een pleister wordt verbonden (EHBO ongeval) of een ongeval waarbij iemand van de trap valt en zijn been breekt. Ongevallen die gebeuren op weg naar en van het werk worden niet als arbeidsongeval aangemerkt. Ernstige ongevallen moeten direct aan de Arbeidsinspectie worden gemeld.

Er is sprake van een ernstig ongeval als het slachtoffer aan de gevolgen ervan overlijdt of ernstig lichamelijk of geestelijk letsel oploopt. Van ernstig letsel is sprake als een slachtoffer schade aan de gezondheid heeft opgelopen die binnen 24 uur leidt tot opname in een ziekenhuis ter behandeling of observatie. Ook als er sprake is van (een vermoeden van) schade aan de gezondheid van blijvende aard is er sprake van ernstig letsel.

Beleidscyclus

Doel: Een actueel beleidsplan veiligheid en gezondheid. Ons beleidscyclus starten we in 2018 met een uitgebreide risico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg bepalen we samen met alle collega's op welke onderwerpen een QuickScan uitgevoerd moet worden. De beleidsmedewerker zal deze samen met een, pedagogisch medewerker de QuickScan uitvoeren en wordt er bepaald hoe lang hieraan gewerkt wordt. Verwacht wordt dat we hier 1x in de 8 weken op terug gaan komen in de teamvergadering. Het doorlopen van een beleidscyclus duurt ongeveer 1 jaar en aan de hand van alle overleggen en QuickScans zal bekeken worden hoe het beleidsplan veiligheid en gezondheid bijgesteld gaat worden en zo actueel mogelijk blijft. Op basis van de risico-inventarisatie uitkomsten maken we een actieplan en een jaarplan op. De voortgang van beide plannen worden regelmatig geëvalueerd tijdens het teamoverleg. Zo is het hele team betrokken bij de inventarisatie.

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

Een beleidscyclus bestaat uit 4 fasen:

- 1- Een eerste fase bestaat uit voorbereidingen die worden gedaan om de risico inventarisatie uit te voeren. Bij de nieuwe risicomonitor betekend dit dat de eerste thema's moeten worden vastgesteld die hierin opgenomen worden.
- 2- In de tweede fase gaan we daadwerkelijk aan de slag gaan met de risico-inventarisatie. We gaan met pedagogisch medewerkers in gesprek over de te behandelen thema's zodat een overzicht ontstaat van de aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.
- 3- In de derde fase wordt een plan van aanpak gemaakt. Er wordt opgesteld hoe alle verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden.
- 4- De vierde fase is de laatste fase. Hierin gaan we evalueren of de eventuele aanpassingen hebben geleid tot een verbetering.

Plan van aanpak

Welke maatregelen worden genomen?

De risico inventarisaties hebben inzicht gegeven in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie zijn er een aantal actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van de opvang te verbeteren. De onderstaande actiepunten zijn zaken waar Funny kids zich momenteel mee bezig houdt. Wij zullen niet in dit originele beleid continue aanpassingen doen. Op kantoor hangt een lijst met actiepunten betreffende het beleidsplan veiligheid en gezondheid. Vanuit deze actiepuntenlijst zullen wij werken en nadien de zaken evalueren en zo nodig zal het beleidsplan bijgesteld zal worden.

Evaluatie

Welke actiepunten zijn behaald en op welke, manier zijn we er mee bezig geweest.

Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad wordt het beleidsplan veiligheid en gezondheid aangepast de aangepaste of nieuwe maatregel wordt hierin verwerkt. Elke teamvergadering 1x in de 8 weken zal er structureel aandacht besteedt worden aan veiligheid en gezondheid. Soms zullen er acties geëvalueerd worden en een ander keer zullen er nieuwe actie bij komen. Op deze manier proberen we het beleid zo actueel mogelijk en inzichtelijk te houden voor iedereen. 1x per kwartaal zullen we het actieformulier evalueren en zo nodig aanpassen. Een verslag van deze evaluatie zal in dit beleid worden opgenomen en gedeeld en besproken worden met de oudercommissie. Tevens wordt bekeken hoe we dit communiceren naar de rest van de ouders.

Communicatie en afstemming.

Bij kinderopvang Funny kids vinden we het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het beleidsplan veiligheid en gezondheid. Ook nieuwe collega's zullen we actief inwerken op dit beleid. Op elke groep ligt een map met daarin alle beleidsvormen protocollen huisregels. De pedagogisch medewerkers kunnen hier te aller tijden op terug vallen. Bij alle protocollen zitten werkinstructies die jaarlijks geëvalueerd worden. Mocht het nodig zijn gebeurd dit uiteraard eerder. Elke teamvergadering worden er protocollen besproken en geëvalueerd. Alle protocollen bijbehorende werkinstructie waarborgen het handelen van de pedagogisch medewerkers op dit gebied. Vanuit de risico monitor worden deze protocollen bijgesteld mits dit noodzakelijk is.

Tijdens de teamvergaderingen is het bespreken van de mogelijke veiligheid en gezondheidsrisico's een terugkerend vast punt. Mochten er acties behaald zijn wordt er besproken welke maatregelen hiervoor genomen zijn zodat iedereen op de hoogte is hiervan. Zo wordt het mogelijk om zaken bespreekbaar te maken en ook direct bij te stellen. Pm-ers worden zo ook vertrouwd met het feedback geven aan elkaar. Voor acute veranderingen of maatregelen mailen we dit naar de collega's zodat iedereen snel op de hoogte is van de nieuwe maatregelen en deze direct in gang gezet kan worden. Alle collega's hebben hun feedback gegeven op dit beleidsplan.

Via de maandelijkse nieuwsbrief en via de oudercommissie berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo spoedig mogelijk beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is wordt deze tevens in de nieuwsbrief opgenomen. De oudercommissie heeft haar advies gegeven over dit beleidsplan veiligheid en gezondheid. Het is besproken en er is feedback op geweest vanuit de oudercommissie en dit is weer opnieuw verwerkt in dit beleid.

Ondersteuning en melding van klachten

Vanuit Funny kids proberen we een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Het kan altijd voorkomen dat een medewerker of ouders een klacht heeft. Kinderopvang Funny kids staat altijd open voor feedback, en we bespreken de klacht het liefst direct met een medewerker of ouder zelf. Wij proberen een open structuur te creëren waarbij ouders en medewerkers zich vrij voelen om te communiceren over zaken waar ze misschien anders over denken.

1- Klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie

Ouders die klachten hebben over de opvang van hun kind of een bepaalde situatie, raden we altijd aan dit eerst te bespreken op de groep met desbetreffende medewerkster. Mocht dit niet lukken dat kan de ouder altijd naar de directie gaan die zich in het kantoor bevindt in het zelfde pand. De directie is een laagdrempelige stap om naar toe te gaan en in de meeste gevallen komt er direct een oplossing.

Werkwijze klachtenreglement in het kort:

Verantwoordelijke	Stap
1. Alle medewerkers	Klachtencommissie De directie heeft een klachtenfunctionaris en een klachtencommissie aangesteld conform de richtlijnen van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector.
2. Klachtenfunctionaris	Meldpunt De Klachtenfunctionaris (Melda Sönmez) neemt klachten in ontvangst en maakt hier een dossier van. De klachtenfunctionaris treedt naar eigen inzicht in overleg met de betrokken partijen. Het verslag hiervan wordt toegevoegd aan het dossier.
3. Klachtencommissie	Beoordeling De klachtencommissie beoordeelt het klachtendossier. Zij bepaalt of de klacht is gegrond en stelt de te nemen maatregelen vast. Indien dit niet direct is te bepalen, wordt in overleg met desbetreffende een gezamenlijke oplossing te bepalen.
4. Directie	Oplossing De klachtencommissie geeft haar bevindingen door aan de directie. Deze draagt zorg voor het zo snel mogelijk verhelpen van het probleem. Indien de klacht betrekking heeft op het gedrag van één van de medewerkers, wordt hier tijdens een individueel gesprek op teruggekomen. Afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

	5. Klachtenfunctionaris	<p>Verbeterpunt</p> <p>Na afhandeling van de klacht worden de genomen maatregelen door de klachtenfunctionaris op effectiviteit beoordeeld. Deze beoordeling wordt op een verbeterformulier verwerkt en als registratie gearchiveerd.</p>
	6. Directie	<p>Evaluatie en bijstelling</p> <p>Tijdens de jaarlijkse systeembeoordeling beoordeelt de directie de klachten en de getroffen maatregelen aan de hand van de verbeterformulieren. Eventuele trends worden bepaald. Indien noodzakelijk worden er passende maatregelen genomen om herhaling van problemen te voorkomen. Tevens wordt beoordeeld of de gekozen oplossingen doeltreffend zijn geweest.</p>

Op onze site staat het volledige klachtenreglement met het bijbehorende klachten formulier. Een officiële klacht kunt u alleen schriftelijk indienen daarna volgt de procedure zoals deze vermeld staat in ons klachtenreglement. Mondelinge klachten worden op de groep genoteerd of op kantoor bij de directie op een formulier. De directie zal er dan met u op terug komen.

Contact opnemen met klachtenloket kinderopvang.

Mocht u vanuit Kinderopvang Funny kids binnen 6 weken niets horen over de afhandeling van uw klacht of wordt uw klacht niet serieus genomen dan kunt u contact opnemen met klachtenloket kinderopvang. Deze is een onderdeel van de geschillencommissie kinderopvang. Van het loket zult u advies en informatie krijgen. Ook zij kunnen bemiddelen tussen de ouder, werknemer en kinderopvang.

Klacht indienen bij de geschillencommissie kinderopvang.

Is uw klacht na punt 1 en 2 nog niet opgelost, dan kun u dit 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 kinderopvang doorlopen.

Uiteindelijk zullen er altijd kleine meningsverschillen zijn en of ontstaan. Dit is een normale ontwikkeling en dit houdt alle partijen scherp. Derhalve open we er altijd met u als ouder op een prettige manier uit te komen waarin we elkaar tips en feedbackgeven. Leidsters en ouders proberen een open sfeer te creëren waarbij allerlei zaken gewoon op de groep besproken kunnen worden. Dit hoeft uiteraard niet altijd onder ophaal tijd maar hier kan ook gewoon een afspraak voor gepland worden. Samen komen we er doorgaans altijd uit.

Aantal pedagogisch medewerkers per kind/kindratio

De groepsgrootte en groepssamenstelling moet in de juiste verhouding staan tot het aantal pedagogisch medewerkers. Het maximaal aantal baby's van 0 jaar per pedagogisch medewerker is per 1 januari 2019 omlaag gegaan. Deze is van 1 pedagogisch medewerker op 4 nul jarigen, naar 1 pedagogisch medewerker op 3 nul jarigen. De pedagogisch medewerker heeft hierdoor meer tijd en aandacht voor kinderen in het eerste levensjaar.

Voor kinderen van 7 jaar en ouder in de buitenschoolse opvang (BSO) is het maximaal aantal kinderen per pedagogisch medewerker omhoog gegaan per 1 januari 2019. Deze is van 1 op 10 kinderen naar 1 pedagogisch medewerker op 12 kinderen.