



Veiligheid, Hygiëne en gezondheid

Stichting Kinderopvang Flevoland .e.o. Procedures en maatregelen.

In opdracht van Mw. Joke Timmer –Directeur.
Gemaakt door Mw. Aukje Hazenberg en Dick Timmer

Scope: De gehele Stichting Kinderopvang Flevoland.

Onderzoek; er is gebruik gemaakt van publicaties van de overheid.

Middelen;

KIDDI app;

Uitgegeven door het landelijk centrum hygiëne en veiligheid, deel uitmakend van het Rijks instituut Volksgezondheid en milieu.

Het bestaat uit de volgend protocollen;

- Binnen en buitenmilieu voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang.
- Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang.
- Informatie over ziektebeelden voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang.

Meldcode kindermishandeling app.

Deel uitmakend van het protocol Huiselijk geweld en kindermishandeling.

Uitgegeven in juni 2018, ingaand 2019.

De twee Apps' zijn gedownload op alle tablets die op de groepen gebruikt worden voor de kind administratie. Deze App is gepubliceerd door de Rijksoverheid.

Betreffende documenten zijn fysiek aanwezig op de groepen.

De documenten maken deel uit van het beleid en uitvoering van de S.K.F.

Alle medewerksters en medewerkers zijn hierover geïnformeerd en hebben ongelimiteerd toegang tot deze Apps'.

Werkwijze; De PM- ers gaan vragenlijsten invullen betreft de onderwerpen .

Verwerking; De vragenlijsten worden gemiddeld en er wordt een resultatenblad en een plan van aanpak met daarin de uiterste datum van oplossing.

Verantwoording; De directeur bewaakt het proces en ziet er op toe dat de verbeterpunten uit het plan van aanpak gerealiseerd worden.

Missie en visie.

- * Stichting Kinderopvang Flevoland e.o. stelt zich tot doel het aanbieden van opvang voor kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 12 jaar in het toepassingsgebied.
- * Onze opvang biedt de kinderen verzorging en ontwikkelingsmogelijkheden.
- * Onze opvang biedt de ouders de mogelijkheden zich maatschappelijk te ontplooien.

Wij bieden opvang in de crèche, voorschoolse opvang en naschoolse / vakantieopvang.

Doelstelling.

De groeiende vraag van de markt naar onze producten en diensten vereist dat onze kwaliteitsgerichte organisatie actie onderneemt om deze kwaliteit te garanderen. Een doelgerichte organisatie plaatst SKF in een positie om de vereiste kwaliteitstandaard in producten en diensten aan haar klanten te garanderen.

Inhoudsopgave
INLEIDING

1. GEZONDHEID

1 GEZONDHEIDSPROTOCOL

1.1 Handhygiëne voor kinderen en groepsleiding

KIDDI APP

1.2 Zieke groepsleiding

1.3 Zieke kinderen

KIDDI APP

1.4 Toilet bezoek kinderen

1.5 Voedsel / hygiëne

KIDDI APP

1.6 Baby voeding

1.7 Fopspenen

1.8 Slapen

1.8.1 Slapen in kinderwagen.

1.9 Speelgoed

1.10 Verkleedkleding/ stoffen speelgoed, knuffels ed. .

1.11 Buiten spelen

KIDDI APP

1.12 Zwembadjes

KIDDI APP

1.13 Binnenmilieu

KIDDI APP

2. SCHOONMAAKPROTOCOL

2.1 Ventilatie

2.2 Luchten

2.3 Stoffering

2.4 Stoffigheid

2.5 Schoonmaken

KIDDI APP

2.6 Desinfecteren van materialen

KIDDI APP

2.7 Dieren

KIDDI APP

2.8 Schoonmaak schema

3. VEILIGHEID

PROTOCOL ZIEKTE EN MEDICIJNVERSTREKKING

3.1 Zieke kinderen

KIDDI APP

3.2 Medisch handelen

KIDDI APP

3.3 Toedienen Medicijnen

KIDDI APP

4. VEILIGHEIDSPROTOCOL

4.1 Risico-inventarisatie

4.3 Grensoverschrijdend gedrag

MELDCODE KINDERMISHANDELING

4.3.1 Pesten

4.4 Vierogen principe

KINDERMISHANDELING

MELDCODE

4.5 Achterwachtregeling

MELDCODE KINDERMISHANDELING

4.6 Actieplan Risico's

4.6.1 grote risico's.

4.6.2 kleine risico's.

4.7 Huisregels

4.8 Ontruimingsplan

5.

5.1

PROCEDURE MELDING BEDRIJFSONGEVALLEN EN GEVAARLIJKE SITUATIES.

5.2

REGISTRATIE ONGEVALLLEN

5.3

REGISTRATIE GEVAARLIJKE SITUATIES

5.4
PESTEN

5.5
MEDISCH HANDELEN

5.6
TOEDIENING MEDICIJNEN

KIDDI APP

5.7
BHV

6

Beleidscyclus Stichting Kinderopvang Flevoland

7.

Communicatie en afstemming.

8.

Ondersteuning en melding van klachten.

Inleiding

Jonge kinderen zijn kwetsbaarder. Er zijn tal van factoren die de gezondheid beïnvloeden. Kinderen opvangen in een omgeving waarin een goede gezondheid zoveel mogelijk gewaarborgd is, gaat verder dan het voorkomen van kinderziekten. Zelfs als er in een kindercentrum geen zieke kinderen zijn, betekent dit niet automatisch dat kinderen hier niet aan risico's blootgesteld worden. Ook ogenschijnlijk gezonde kinderen kunnen aan risico's blootgesteld zijn die een goede gezondheid ondermijnen. Verantwoord beleid op het gebied van gezondheid is dan ook heel belangrijk.

Dit deel van het beleidsplan is bestemd voor iedereen die direct of indirect bij de crèche betrokken is.

Op deze manier schetsen wij een duidelijk beeld van de manier van werken binnen de crèche. Het beleidsplan is een dynamisch plan wat met zeer grote regelmaat zal worden geëvalueerd en waar nodig veranderd en aangescherpt. Dit, om de kwaliteit binnen de crèche te blijven verbeteren.

NB: Wanneer er in dit plan gesproken wordt over ouders bedoelen we daar ook verzorgers mee en wanneer er over hij gesproken wordt bedoelen wij ook zij.

1.1 Handhygiëne voor kinderen en pedagogisch medewerkers . Zie ook *KIDDI APP*

- Draag altijd zorg voor een goede handhygiëne
- Zorg voor kort geknipte nagels
- Draag zo min mogelijk sieraden

Was de handen op cruciale momenten

Voor;

- het aanraken en bereiden van voedsel
- het eten of het helpen bij eten
- wondverzorging

Na;

- hoesten, niezen en snuiten
- toiletgebruik
- het verschonen van een kind
- het afvegen van de billen van een kind
- contact met lichaamsvochten zoals speeksel, snot, braaksel, ontlasting, wondvocht of bloed
- buiten spelen
- contact met vuile was of de afvalbak
- schoonmaakwerkzaamheden

Handen wassen doe je als volgt;

- gebruik stromend water
- maak de handen nat en neem vloeibare zeep
- wrijf de handen over elkaar en zorg ervoor dat water en zeep over de gehele handen worden verdeeld
- spoel de handen al wrijvend af onder stromend water
- droog de handen af met een schone droge handdoek, gebruik het liefst papieren handdoeken
- pak bij zichtbare verontreiniging én minimaal elk dagdeel een schone handdoek
- de kraan (handcontactpunt) worden minimaal dagelijks gereinigd

HOE ONTSMET IK MIJN HANDEN met handalcohol ?



Neem een beetje handalcohol (ongeveer 3 ml)



Wrijf de handdoelen tegen elkaar



Wrijf de wrist en voorarm over de linker handrug en omgekeerd



Wrijf de rechter handpalm tegen de linker handpalm met de vingers van beide handen tussen elkaar



Bring de uiteinden van de vingers in de andere handpalm en wrijf de vingers tegen elkaar hardpalm heen en weer



Wrijf de zijkant van elke hand in met de palm van de andere hand



Wrijf de rug van elke hand tegen de palm van de andere hand



Spreek de handen goed af zodat alle oppervlakten van de handen worden



Depte handen draag met een wegverpand kleeke



Sluit de handen met het wegverpand kleeke zodat de handen niet aan elkaar besmet worden

20 à 30 sec



HOE WAS IK MIJN HANDEN met water en zeep?



Bewedig de handen met water



Neem een beetje zeep (ongeveer 1 ml)

40 à 60 sec



Niemand zal ontkennen dat het vrijwel onmogelijk is om kinderen na ieder kuchje de handen te laten wassen. Maak zelf een inschatting wanneer dit nodig is. Spreek bijvoorbeeld af dat wanneer handen zichtbaar vuil zijn, wassen noodzakelijk is.

Voor groepsleiding geldt dat handen in ieder geval gewassen moeten worden na een hoestbui, voor het smeren van boterhammen en voor en na het verzorgen van wondjes. Verder kan een goede taakverdeling, waarbij iemand die verkouden is en dus veelvuldig hoest, risico's beperken. Spreek bijvoorbeeld af dat een collega de bereiding van voeding voor zijn rekening neemt.

1.2 Zieke groepsleiding

- In het geval van ziekte en/of diarree komt de groepsleiding niet werken
- Overleg bij een mogelijk besmettelijke ziekte zoals diarree of huiduitslag met Arboarts

- Van de groepsleiding die ziek van vakantie terug komt (en dus nog geen kinderen heeft kunnen besmetten) moet worden overwogen of hij/zij wel in de groep wordt ingezet. Neem contact op met de directeur, voordat je komt werken.
- draag zorg voor een goede hoesthygiëne

De volgende maatregelen zijn van belang;

- voorkom aanhoesten. i.p.v. hoest of nies niet in de richting van een ander houd tijdens het hoesten of niezen de hand voor de mond
- was na hoesten, niezen of neus snuiten de handen.

1.3 Zieke kinderen Zie ook [KIDDI APP](#)

Werkwijze

A Handelswijze bij zieke kinderen.

B Handelswijze bij een [chronische] ziekte of handicap.

- A. Een ziek kind hoort thuis. Het kind heeft extra zorg en aandacht nodig. Het kan voor leidsters in een volle groep een probleem zijn om die extra aandacht te kunnen geven. Wanneer een kind een besmettelijke ziekte heeft, dienen de leidsters en de directie zo spoedig mogelijk ingelicht te worden, zodat er maatregelen kunnen worden genomen. Indien nodig wordt er geadviseerd om eerst contact op te nemen met de huisarts voordat een kind naar de kinderopvang komt om een behandeling te starten zodat verdere besmetting wordt voorkomen.

Mocht een kind ziek zijn bij het brengen, is het vaak beter het kind weer mee naar huis te geven. Is het kind niet fit, maar niet echt ziek, kan ook afgesproken worden dat het kind blijft, eventueel na gebruik van paracetamol/medicijn. De ouders vullen een medicijnformulier in, ouders worden gewaarschuwd wanneer het ziektebeeld zich verergert. We nemen altijd contact op met ouders als een kind een temperatuur heeft boven de 39 graden Celsius en/of het kind de verschijnselen van ziek zijn heeft.

Bij de BSO worden kinderen niet getemperatuurd maar kunnen we met de kinderen overleggen hoe ze zich voelen. Daarna besluiten we of het nodig is om contact op te nemen met de ouders.

Mocht deze situatie voorkomen dan kan er d.m.v. de gegevens uit de kindmap het telefoonnummer en / of noodnummer van de ouders opgezocht worden.

Ook de naam en het telefoonnummer van de huisarts van het kind zijn hier bekend, en deze kan bij calamiteiten gebeld worden. maar wanneer de situatie het vereist,

gaan we met het kind naar het ziekenhuis.¹

- B. Stichting Kinderopvang Flevoland e.o. plaatst kinderen met een handicap of chronische ziekte, wanneer wij het de zorg kunnen geven die het kind nodig heeft, zonder dat het nadelige gevolgen heeft voor de andere kinderen en / of ouders.
Indien nodig wordt er met een begeleidende instantie of de GGD contact opgenomen.

1.4 Toilet bezoek kinderen Zie ook *KIDDI APP*

- kinderen leren dat ze na toilet bezoek hun handen moeten wassen
- medewerkers letten er op dat kinderen na het toiletbezoek hun handen wassen of vragen het.
- Er is een op kinderen afgestemde wastafel of opstapjes
- er wordt vloeibare zeep gebruikt
- er worden wegwerphanddoekjes gebruikt of ieder dagdeel een schone handdoek
- kinderen leren plaats te nemen op het toilet zonder de handen op de pot/ wc-bril te zetten
- er mag geen speelgoed mee in de toiletruimte
- vuile luiers direct weggegooid
- In afwijking van de regels van RIVM wordt de verschoonplek na iedere verschoonbeurt met een allesreiniger- wegwerp schoonmaakdoekje schoongemaakt
- vervang aankleedkussen als het gescheurd is

1.5 Voedsel / Hygiëne

werk volgens de hygiëncode. Zie ook *KIDDI APP*

- Controleer elke dag de datums en handel naar deze werkinstructie.
- Als de verpakking geopend is, vrijdags na de lunch alle bederfelijke etenswaren weggooien.
- Voor vleeswaren en zuivel geldt: Op maandag open is op woensdag weg. Op dinsdag open is op donderdag weg. Op woensdag open is op vrijdag weg. Er worden stickers geplakt met de datum van openen.
- Niet geopend houdbaarheidsdatum controleren.
- Als de houdbaarheidsdatum van de niet geopende producten verdergaat dan de volgende inkoop, mag deze bewaard blijven.
- Na gebruik(inschenken) spullen direct weer in de koeling
- draag altijd zorg voor een goede handhygiëne
- werk met schoon keukenmateriaal in een schone werkomgeving
- verhit rauwe ingrediënten tot minimaal 75°C in de kern
- berg gekoelde producten na aflevering of aankoop meteen in de koelkast op
- verpakkingen die beschadigd of met een korte houdbaarheidsdatum gebracht worden, worden teruggebracht naar de winkel
- bewaar gekoelde producten onder 7°C
- bewaar zuigelingenvoeding en moedermelk onder 4°C
- haal producten zo kort mogelijk voor gebruik uit de koelkast
- controleer de houdbaarheidsdatum voor gebruik .
- reinig drinkbeker/fles na ieder gebruik
- geef kinderen per maaltijd eigen servies
- gebruik een pedaalemmer
- plaats de pedaalemmers buiten bereik van de kinderen of zorg dat ze er niet bij kunnen

¹ De medewerkers stellen geen diagnose, en verrichten alleen de handelingen vallend onder categorie 3, bij uitzondering de handelingen vallend onder categorie 2, dat alleen wanneer er aan de gestelde voorwaarden is voldaan, en handelen voortkomend uit hun EHBO opleiding.

- maak de pedaalemmers dagelijks leeg
- spoel de vaatdoek na gebruik met heet stromend water uit
- pak bij zichtbare verontreiniging, na een vuile klusje en anders minimaal elk dagdeel een schone vaatdoek
- verpak etensresten en ruim kruimels op
- berg afval in gesloten containers of zakken op

Bedorven voedsel zal minder vaak gezondheidsproblemen veroorzaken dan besmette voeding. Bederf is over het algemeen goed te zien. Beschimmelde jam wordt weggegooid. Als voeding besmet is met ziektekiemen is dat niet te zien, te ruiken of te proeven. Het product oogt smakelijk en ruikt lekker. Dit maakt risico's groot.

1.6 Baby voeding zie ook [Kiddi app](#)

- afgekolfde moedermelk moet door ouders gekoeld vervoerd worden.
- Ouders ontvangen een instructie over de behandeling van afgekolfde moedermelk
- accepteer alleen zuigelingenvoeding in poedervorm.

Als gevolg van een recente aanpassing in de hygiënecode is het meebrengen van aangemaakte zuigelingenvoeding naar het kinderdagverblijf niet meer toegestaan.

- gebruik gekookt water voor zuigelingenvoeding die voor de hele dag bereid wordt
- ontdooi bevroren moedermelk in de koelkast of onder de kraan met stromend water van ongeveer 20°C
- gebruik flesvoeding tijdens het voeden niet langer dan één uur buiten de koeling
- gooi resten flesvoeding weg
- gebruik eenvoudig te reinigen flessen
- ieder kind maakt bij voorkeur gebruik van zijn eigen fles van thuis
- spoel flessen na gebruik meteen schoon.
- ouders zijn zelf aansprakelijk voor het voedsel en materiaal dat zij van huis meegeven.
- geef waar nodig ouders advies over het reinigen van de flessen
- bewaar de schone flessen op hun kop, zet ze op een schone handdoek
- Spenen worden dagelijks één minuut uitgekookt

Omdat de allerkleinsten bijzonder kwetsbaar zijn, is het raadzaam om extra zorgvuldig om te gaan met hun voeding. Werkafspraken kunnen ervoor zorgen dat risico's beperkt blijven. Zo is het voor de hand liggend dat groepsleiding rondom flesvoeding extra aandacht aan een goede handhygiëne besteedt.

1.7 Fopspenen Zie ook [KIDDI APP](#)

- kinderen nemen de fopspeen mee van thuis, deze worden thuis gereinigd.
- gebruik de fopspeen zo min mogelijk
- zorg voor eigen herkenbare fopspenen voor ieder kind
- Fopspenen worden in schone bakjes opgeborgen
- Controleer spenen regelmatig op scheurtjes
- Vervang spenen regelmatig

1.8 Slapen

- gebruik bij gedeelde bedjes voor kinderen persoonsgebonden hoofdluiers, die goed kunnen worden ingestopt zodat kinderen de doeken niet over het hoofd kunnen trekken.
- verschoon zichtbaar vuil beddengoed meteen

- gebruik eigen slaapzakjes/ per week in het persoonlijke mandje als er een slaapzak van SKF wordt gebruikt.
- was dekens maandelijks
- was lakens en hoelakens wekelijks

1.8.1 Slapen in de wandelwagen.

* Stichting kinderopvang Flevoland heeft als uitgangspunt dat de kinderen slapen in de slaapkamertjes.

Echter maken we uitzonderingen bij kinderen die in een wenperiode zitten, of een dermate behoefte aan persoonlijke aandacht hebben, dat wij het slapen op de groep in een wandelwagen voor gepast houden.

Dit gebeurt op schriftelijk verzoek van de ouders, of in individuele gevallen wanneer het team de indruk heeft, dat dit beter voor het kind is.

Ook hier wordt een schriftelijke toestemming aan de ouder gevraagd.

1.9 Speelgoed

- berg speelgoed dat niet in gebruik is in (afgesloten) kasten op
- reinig zichtbaar verontreinigd speelgoed direct
- reinig babyspeelgoed dat in de mond genomen wordt dagelijks
- reinig speelgoed dat uitnodigt om in de mond te nemen (bijvoorbeeld een plastic boterham) dagelijks
- gooi beschadigd speelgoed weg of laat het repareren (beschadigd speelgoed is lastig schoon te houden)
- Neem geen speelgoed mee naar de verschoonruimte
- houd speelgoed voor binnen en buiten gescheiden

1.10 Verkleedkleding/ stoffen speelgoed, knuffels ed.

- We hebben alleen verkleedkleden die op 60°C gewassen kunnen worden en wassen ze maandelijks
- laat zieke kinderen (met een koortslip bijvoorbeeld) niet in de verkleedhoek spelen, als dat toch gebeurt: extra wasbeurt
- was knuffels en stoffen speelgoed maandelijks
- laat zieke kinderen (met een koortslip bijvoorbeeld) liever niet met knuffels spelen, als dat toch gebeurt: extra wasbeurt

1.11 Buiten spelen

- span het net over de zandbak waarmee wordt voorkomen dat honden en katten toegang hebben tot de zandbak.
- laat kinderen niet eten of drinken in de zandbak
- laat de kinderen na het spelen in het zand de handen wassen
- schep eventuele uitwerpselen van honden en katten met ruim zand uit de zandbak (als uitwerpselen van honden of katten in het zand worden aangetroffen, die er langer dan 3 weken in hebben gelegen, na een vakantieperiode bijvoorbeeld, is verschonen van het zand noodzakelijk)
- zorg dat kinderen bij wandelingen in bossen of spelen in struiken beschermende kleding dragen (denk hierbij aan dichte schoenen, lange broek en een pet)
- controleer kinderen op teken en tekenbeten
- beperk in de buitenruimte zoet eten en drinken
- vermijd plakkerige handen en monden bij buiten spelende kinderen
- gebruik bij buiten drinken rietjes om te voorkomen dat een bij of wesp in de mond of keel terechtkomt.

- werk bij warm weer volgens het protocol
- beperkt de duur van het buiten spelen bij extreem lage temperaturen
- zorg voor goede kleding als het erg koud is.

1.12 Zwembadjes Zie ook **KIDDI APP**

- verschoon water dagelijks
- bij tussentijdse vervuiling (door bijvoorbeeld vogelpoep) water gedurende de dag verversen
- berg badjes die niet gebruikt worden droog op
- kies het juiste speelgoed voor in het badje, geef de kinderen wel eendjes maar geen (drink)bekertjes
- laat kinderen niet eten of drinken in het zwembadje

1.13 Binnenmilieu Zie ook **KIDDI APP**

- zorg voor voldoende en goede ventilatie
- zet de ventilatie de hele dag en nacht open of zet de ventilatie in een hogere stand
- creëer per dag meer ventilatiemogelijkheden door ramen open te zetten
- ventileer extra tijdens bewegingsspelletjes, Ventilatiegedrag wordt aangepast als de activiteit daarom vraagt .
- lucht dagelijks minimaal 10 minuten
- controleer regelmatig de temperatuur.

De temperatuur in de verblijfsruimte mag niet lager zijn dan 17°C en in de slaapruijnte niet lager dan 15°C. Stel de temperatuur in de verblijfsruimte op 20°C in en pas het ventilatiegedrag aan wanneer de temperatuur oploopt als de temperatuur binnen oploopt boven de 25°C, zet dan de ramen en deuren wijd open of gebruik een ventilator.

Op warme dagen wordt 's nachts geventileerd om het gebouw af te koelen.

In de verschillende ruimtes worden temperatuurverschillen van meer dan 5°C voorkomen.

De luchtvochtigheid wordt regelmatig gecontroleerd en ligt tussen de 40% en 60%

- verwijder knutselwerken en dergelijke na een maand als ze niet worden gereinigd of verwijder ze al eerder wanneer ze zichtbaar stoffig zijn
- gebruik geen spuitbussen (verf, haarlak en luchtverfrissers) in ruimtes met kinderen
- kies lijm op waterbasis of vul de lijmpotjes niet op de groep waar kinderen aanwezig zijn. Zoek een andere ruimte om bij te vullen of doe dit voor of na de aanwezigheid van de kinderen
- gebruik geen wasbenzine, terpentijn, verf, afbijtmiddelen of andere chemicaliën met oplosmiddelen waar kinderen bij zijn.
- Er wordt geen verf, vlekkenwater of boenwas gebruikt waar kinderen bij zijn.
- gebruik geen sterk geurende producten, kies ook reinigingsmiddelen met zo weinig mogelijk geur.
- Kinderen wordt toegang tot ruimtes waar gerookt verboden. Er mag binnen absoluut niet gerookt worden!
- Luidruchtige werkzaamheden worden zo gepland dat geluidsoverlast voorkomen wordt
- Bij geluidsoverlast worden passende maatregelen genomen, zoals tijdelijk in een andere ruimte verblijven.

2

Schoonmaakprotocol zie ook **KIDDI APP**

Het is van groot belang dat kinderen verblijven in ruimten met een gezond binnenmilieu. Een gezond binnenmilieu betekent dat de lucht schoon en fris is en weinig stofdeeltjes en micro-organismen bevat.

Ook de temperatuur en de vochtigheid van de lucht mogen niet te laag of te hoog zijn. Een gezond binnenmilieu voorkomt dat kinderen onnodig ziek worden.

2.1 Ventilatie zie ook [kiddi app](#)

Voldoende ventilatie is een voorwaarde voor een gezond binnenmilieu. Als een ruimte bedompt ruikt voor iemand die binnenkomt, is dat een indicatie dat de ventilatie onvoldoende is. Al onze ruimten hebben voldoende ventilatiemogelijkheden in de vorm van roosters, ramen, ventilatoren en een ventilatiesysteem boven het plafond. De groepsleiding moet ervoor zorgen dat de ventilatievoorzieningen altijd open staan of aan staan.

Ventileren is het voortdurend verversen van lucht. Buitenlucht vervangt daarbij de binnenlucht die verontreinigd wordt door het continu vrijkomen van vocht, gassen, geurstoffen, micro-organismen en zwevende deeltjes microstof (vaak fijn stof genoemd).

2.2 Luchten zie ook [kiddi app](#)

Luchten is het in korte tijd verversen van *alle* verontreinigde binnenlucht door het wijd openzetten van ramen of deuren. Afhankelijk van de windsnelheid is minder dan een kwartier luchten meestal al voldoende om de lucht in een ruimte te verversen. Luchten levert maar een kortdurende verbetering van het binnenmilieu. In de meeste gevallen is de temperatuur binnen tien minuten weer op peil. Luchten is geen vervanging voor ventilatie. Luchten is belangrijk op momenten dat er extra veel verontreiniging verspreid worden zoals tijdens het stofzuigen en bijvoorbeeld tijdens bewegingsspelletjes. Luchten is ook „s ochtends vroeg nodig als er „s nachts niet geventileerd is. We luchten minimaal 10 minuten per dag, maar streven naar 2 keer 10 minuten. Luchten kan het beste gebeuren als er weinig kinderen aanwezig zijn, bijvoorbeeld tijdens het buitenspelen, spelen in de speelhal of tijdens het slapen.

Luchtfilters van een mechanische luchttoevoer worden periodiek vervangen volgens de gebruiksaanwijzing.

2.3 Stoffering

Voorwerpen van textiel zoals vloerkleden, gordijnen, matrassen, box kleden en gestoffeerd meubilair vormen een belangrijke bron van allergenen. Allergenen zijn vooral schadelijk voor kinderen die een allergie hebben. Maar ook gezonde kinderen kunnen door contact met allergenen allergieën ontwikkelen.

Gezien de gezondheidsrisico's van verhoogde allergeengehalten, is het raadzaam om deze gehalten zo laag mogelijk te houden. Vooral baby's verblijven langdurig dichtbij allergeenbronnen.

2.4 Stoffigheid Zie ook [KIDDI APP](#)

De inrichting van de ruimten moet het mogelijk maken ze gemakkelijk schoon te houden. Een goede keuze en opstelling van meubilair en een strak schoonmaakschema voorkomen het ontstaan van stofnesten. Werkzaamheden en activiteiten kunnen veel stof doen opwaaien.

2.5 Schoonmaken Zie ook [KIDDI APP](#)

Schoonmaken is een activiteit waarbij zichtbaar en onzichtbaar materiaal (vuil) verwijderd wordt.

Door efficiënt reinigen worden de meeste micro-organismen verwijderd.

Door verwijdering van vuil haal je de voedingsbodem weg, zodat de kans op uitgroei van micro-organismen afneemt.

Door goed schoonmaken wordt het aantal stofdeeltjes verlaagd. Om de hoeveelheid allergenen en huisstofmijten in textiel te reduceren, moet textiel regelmatig op 60°C gewassen worden.

Dit geldt niet alleen voor beddengoed maar ook voor bijvoorbeeld box kleden, verkleedkleden en knuffels. Schoolborden worden met een vochtige doek schoongemaakt.

In een normale situatie is goed en regelmatig reinigen voldoende om besmettingsrisico's tot een aanvaardbaar niveau te beperken. Er zijn op alle verpakkingen instructies aanwezig over het juiste gebruik van gevaarlijke schoonmaakmiddelen. De frequentie waarmee gereinigd moet worden is afhankelijk van de snelheid en de mate van vervuiling van de verschillende ruimten.

Wij hanteren binnen de S.K.F de volgende schoonmaak methoden:

- stof afnemen met een vochtige doek
- Stof wassen van een glatte vloer met stofbindende doekjes
- Stofzuigen
- Vloer dweilen met een mop /machine
- Vloer dweilen met droge/ natte doek

Hiervoor gebruiken wij de volgende schoonmaakmiddelen:

- allesreiniger
- een kalkoplosser; schoonmaakazijn
- glassex (ramen)
- afwasmiddel

Er wordt dagelijks schoongemaakt waarbij indien mogelijk de kinderen niet aanwezig zijn. Hierbij hanteren we een schoonmaakschema.

Ziektekiemen kunnen verspreid worden via handcontactpunten zoals kranen, lichtknopjes, deurkrukken en doorspoelknoppen.

Het is daarom van belang dat er extra aandacht aan het reinigen van handcontactpunten wordt besteed.

Verder hebben de groepsleiding een eigen schoonmaakschema voor de praktische en kleine dingen zoals speelgoed, knuffels ed. (toegevoegd in bijlage)

Hierbij hanteren we afvinklijsten zodat er ook daadwerkelijk controle is dat de spullen ook schoongemaakt worden.

Op de groep komt het wel eens voor dat er geen tijd is voor schoonmaakklussen. Op deze manier worden de klussen niet overgeslagen, maar verschoven naar een ander tijdstip.

Verder geldt dat zichtbare verontreinigen direct verwijderd moeten worden.

Tijdens het opmaken van bedden en het opvouwen van wasgoed worden er wanneer mogelijk ramen opengezet.

2.6 Desinfecteren van materialen Zie ook [KIDDI APP](#)

In situaties waarin een verhoogd risico op besmetting verwacht kan worden, kan desinfectie toegepast worden.

Er is dan sprake van een zogenaamde medische indicatie.

Desinfectie is nodig als;

- een oppervlak met bloed verontreinigd is (bijvoorbeeld uit bloedneus of wondjes)
- verontreiniging heeft plaatsgevonden door bloederige diarree;
- in bijzondere situaties (zoals bij een epidemie) op advies van de GGD

Desinfectie is alleen afdoende, wanneer er eerst goed huishoudelijk gereinigd is. Wij volgen hiervoor de volgende stappen:

- Wij dragen wegwerphandschoenen bij elk contact met bloed, wondvocht of lichaamsvochten die zichtbaar met bloed zijn vermengd.
- Wij verwijderen gemorst bloed eerst met handschoenen aan, nemen het bloed op met een papieren tissue
- maken de ondergrond schoon met water en zeep spoelen het oppervlak schoon en droog na desinfecteren daarna met toegestaan desinfectiemiddel
- Laten het oppervlak na desinfectie drogen.

- Textiel en speelgoed worden machinaal gewassen bij 60 graden Celsius.
- Serviesgoed en eventueel ander materiaal worden in de afwasmachine (60 graden) gewassen.
- Vervolgens alle schoonmaakmaterialen weggooien of wassen bij minimaal 60 graden.

2.7 Dieren Zie ook **KIDDI APP**

Dieren die een allergie kunnen oproepen zijn niet toegestaan op het kinderdagverblijf.

Kinderboerderijen worden alleen bezocht na overleg met de ouders .

De groepsleiding ziet er op toe dat kinderen na contact met dieren hun handen wassen .

Pedagogisch medewerkers zijn alert op het voorkomen dat kinderen door een dier gebeten of gekrabd worden.

Bij bezoek aan dieren is er steeds voldoende begeleiding aanwezig.

Als dieren gevoerd worden, let de pedagogisch medewerker op dat dit voorzichtig gebeurt .

2.8	Dagelijks	Wekelijks	Maande lijks	Anders	hoe	Door
Schoonmaak schema						
Wat						
Vloeren	X			Stofzuigen / dweilen		Schoonmakers
Vloeren (tapijt)	X			Stofzuigen		Schoonmakers
Wanden	X			Nat		Schoonmakers
Plafond		4 x per jaar		Stofzuiger langs plafond/ spinnenrag direct weghalen		Schoonmakers
Deuren	X			Nat		groepsleiding
Ramen		6 x per jaar				Glazenwasser
Radiatoren		4 x per jaar		Nat + stofzuiger		Schoonmakers
Vensterbank	X			Nat		Schoonmakers
Gordijnen		1 keer per jaar		Wasmachine		Groepsleiding
Telefoon	X			Nat		groepsleiding
Afvalbakken	X			Nat		Groepsleiding
Afvalbakken binnenkant	X			Nat spuiten		Schoonmakers
Afvalemmers legen		X				Groepsleiding
Speel en werkvlakken	X			Nat		Groepsleiding
Tafels	X			Nat		Groepsleiding
Kasten/planken	X			Nat		Groepsleiding
Kasten/planken hoog	X			Nat		Groepsleiding
Deurmat	X			Stofzuigen		Groepsleiding
Speelgoed vies/veel in de mond	X			Nat		Groepsleiding
Speelgoed	X			Nat/ controleren beschadigingen		Groepsleiding
Knuffelbeesten/kussens, zie beleid 27	X			Wasmachine 60 graden		Groepsleiding
Verkleedkleding	X			Wasmachine 60 graden		Groepsleiding
Box	X			Nat		Groepsleiding
Verschoonruimte	X			Nat		Groepsleiding
Verschoonkussen		Na elke verschoning		Wegwerp doekje		Groepsleiding
Keukendoeken		leder dagdeel				Groepsleiding

3 Veiligheid.

PROTOCOL ZIEKTE EN MEDICIJNVERSTREKKING

3.1 Zieke kinderen . Zie ook **KIDDI APP**
Zie ook 1.3 zieke kinderen

3.2 Medisch handelen. Zie ook **KIDDI APP**

Medische Handelingen Er wordt een onderscheid gemaakt in medische handelingen:

Categorie 1: Voorbehouden handelingen.

Deze zogenoemde ‘voorbehouden handelingen’ zijn handelingen die, bij ondeskundige uitvoering, (ernstige) risico’s met zich mee brengen. Deze handelingen mogen alleen door (para)- medisch bevoegd personeel verricht worden.

Indien zich onder het personeel een verpleegkundige bevindt, zou deze de handelingen die onder categorie 1 worden genoemd, kunnen uitvoeren. *Voorwaarde* is wel dat hij/ zij geregistreerd is in het Bigregister (met andere woorden: *bevoegd* is) en dat hij/ zij *bekwaam* is om de gewenste voorbehouden handelingen te verrichten.

Bovendien moet er een schriftelijke opdracht van een arts zijn (die altijd telefonisch bereikbaar moet zijn in geval zich een calamiteit zou kunnen voordoen). Een verklaring van bekwaamheid van alleen de betrokkene *volstaat niet*.

(Bevoegd is niet hetzelfde als bekwaam!)

Voor de kinderopvang zijn met name de volgende **voorbehouden** handelingen relevant:

- Injecties
- Heelkundige handelingen verpleegkundigen
- Katheterisaties
- Het gebruik van radioactieve stoffen

In uiterste noodgevallen wordt een ieder geacht naar beste vermogen te handelen. Een wetsovertreding uit ‘overmacht’ is niet strafbaar. Het gaat dan om situaties die niet te voorzien zijn.

Categorie 2:

Handelingen die niet voorbehouden zijn maar waarvan de uitvoering met de nodige zorgvuldigheid omkleedt moet zijn.

Deze zogenoemde ‘afgeleide medische handelingen’ (zoals b.v. het uittrekken van een sonde en toedienen van een klysma) zijn handelingen die het personeel in principe wel zou kunnen verrichten, mits er goede instructie is.

Het personeel beschikt echter formeel gezien niet over de deskundigheid voor het uitvoeren van deze afgeleide medische handelingen, tenzij de arts bereid is (als hij/ zij dat al wil) het betrokken personeel te (laten) instrueren, zodat dit vervolgens alsnog als deskundig kan worden beschouwd.

De leiding van het centrum is primair verantwoordelijk voor het op deskundige wijze uitvoeren van deze handelingen.

Belangrijk hierbij is de continuïteit van het aanwezige personeel. Bij veel personeelwisselingen wordt de kans groot dat er fouten gemaakt worden. Bovendien dient het personeel goed op de hoogte te zijn van de risico's, contra-indicatie en complicaties. En er dient een arts oproepbaar te zijn die op korte termijn aanwezig kan zijn.

Altijd geldt dat als het personeel zich, ondanks instructie, niet deskundig genoeg acht om de handeling te kunnen verrichten, hij/zij de handeling ook niet moet uitvoeren. Betrokkene blijft altijd (mede) aansprakelijk als er iets fout mocht gaan.

In de praktijk betekent dit dat Stichting Kinderopvang Flevoland e.o. deze handelingen niet daadwerkelijk zal gaan uitvoeren.

Categorie 3:

Eenvoudige handelingen.

Hierbij gaat het om de 'huis-, tuin-, en keukenhandelingen' zoals verzorgen van schaafwondjes en verwijderen van pleisters, het toedienen van medicijnen anders dan injecties.

Dit zijn handelingen die in principe zonder problemen door het personeel uitgevoerd kunnen worden, echter meestal wel door instructies op te volgen over hoe te handelen (zoals het toedienen van geneesmiddelen en handelingen volgens de EHBO-regels).

3.3 Toedienen Medicijnen. Zie **KIDDI APP**

Doel: Het op een verantwoorde en gedocumenteerde wijze medicijnen verstrekken.

Geneesmiddelenverstrekking .

Binnen Stichting Kinderopvang Flevoland e.o. wordt regelmatig door ouders de vraag gesteld aan leidsters of er geneesmiddelen toegediend kunnen worden aan hun kind.

We hebben als organisatie hierover beleid op schrift gesteld om misverstanden te voorkomen, het volledige beleid staat in het handboek SKF.

In het kort:

- Er is een formulier 'overeenkomst gebruik geneesmiddelen' waarin met de ouder(s) het volgende is afgesproken:
 - om welk medicijn gaat het
 - Door wie is het voorgeschreven; is het een zelfhulpmiddel of voorgeschreven door een arts, (naam arts, bij calamiteit contact met arts/apotheek)
 - het gebruik en dosering van het medicijn
 - wanneer en hoe vaak het toegediend moet worden
 - hoe lang het medicijn bewaard kan worden en hoe/ gekoeld of op kamertemperatuur (volgens verpakking)
 - Ouders ondertekenen dit formulier om toestemming te geven om het medicijn toe te mogen dienen
- Neem alleen medicijnen aan in de originele verpakking
- Laat de ouders een nieuw medicijn altijd eerst thuis gebruiken
- Lees goed de bijsluiter zodat u weet wat de bijwerkingen kunnen zijn
- Noteer hoe en hoe vaak het medicijn moet worden gegeven

- Op het overeenkomst formulier staat een aftekenlijst wanneer het kind het medicijn heeft gehad en door wie het is toegediend
- Controleer de houdbaarheidsdatum altijd van te voren
- Bewaar het medicijn zoals beschreven op de verpakking

Onjuist gebruik of overdosering

Wanneer bij de toediening van medicijnen door een medewerker(ster) de juiste volgorde wordt aangehouden is de kans op overdosering; het vergeten toe te dienen; of de medicijn toediening aan het verkeerde kind klein.

Het kan niet uitgesloten worden en de gevolgen kunnen groot zijn.

Na overleg en advies van de apotheek is er geen standaardprocedure.

De bijsluiter van het medicijn geeft aan wat te doen .

Daarnaast bellen we altijd de huisarts en de ouder(s) verzorger(s).

Er wordt een verslag gemaakt met daarin de : tijden, acties en betrokkenen.

Dit wordt geëvalueerd met de directie en het bestuur.



VEILIGHEIDSPROTOCOL

4.1 *Risico-inventarisatie*

Risico Inventarisatie

Per januari 2019 inventariseren wij volgens de vragenlijst van Risicomonitor, veiligheid en gezondheid.

De grootste risico's zijn beschreven in hoofdstuk 4. Het pedagogisch beleidsplan en alle protocollen zijn aangepast en bijgesteld.

De protocollen en werkinstructies als beschreven in hoofdstuk 4 gelden voor alle vestigingen van Stichting Kinderopvang Flevoland.

Uiteraard zijn er wel een aantal locatie gerichte aanvullingen betreft b.v. ontruiming, veilige zones en locatie specifieke extra risico's.

De scan betreft Arbo is nu in behandeling, en de scans sociale veiligheid, Brandveiligheid en veilig ontdekken worden op dit moment voorbereid.

De voorbereiding van de diverse scans hebben al wat verschillen aangetoond. Zo zijn de ontruiming voorschriften wel overal dezelfde, maar vanwege de verschillen in de gebouwen zijn er wat aanpassingen gedaan.

Betreft Brandveiligheid is er uniformiteit betreft de gebouwen. Alle vestigingen zijn in een stenen gebouw.

Op elke vestiging is een logboek waarin incidenten en controles worden bijgehouden. Voor de Acacialaan en de Zuiderkade is dat de firma Ansul. Voor Espel is dat de firma Ten Napel, en voor Nagele de firma Flamecontrol.

De veilige zones zijn :

Voor de Acacialaan: school de Koperwiek, waarvan wij een sleutel hebben, en de ontvangstruimte van de kerk naast ons.

Voor de Zuiderkade: complex De Reiger waarvan wij de sleutel hebben.

Voor Espel : bowling en zalen complex De Ducdalf waarmee afspraken zijn gemaakt.

Voor Nagele: Het Museum en de basisschool in beide ook aan de Ring.

In het onderwerp Veilig ontdekken, waarin we kritisch hebben gekeken naar de buitenruimtes en de beveiliging van het terrein.

Op de Zuiderkade is een sluis in het hekwerk gemaakt, daarmee willen we voorkomen dat kinderen na het openen van een poort de drukke weg oplopen, en het gevaar is er ook vanwege de nabijheid van het water aan de Zuiderkade.

De sluitingen zitten aan de buitenkant en zijn voor de kinderen niet te bereiken.

4.2 Grensoverschrijdend gedrag.

Zie MELDCODE KINDERMISHANDELING

- Tijdens het teamoverleg wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
 - de Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling wordt nageleefd.
 - er is een protocol respectloos en ontoelaatbaar gedrag
- In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan waarbij respect is voor normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is, en wat gepast en ongepast gedrag is.

Daarnaast leren we kinderen dat het belangrijk is dat ze het direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te maken op momenten dat dit nodig is. De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring).
- We werken met een vier- ogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vier- ogenbeleid
- Het vier- ogenbeleid wordt goed nageleefd.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vier- ogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt. Zie 4.3.1
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt. Zie 4.3.1
- Er is een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling protocol wat te doen bij (een vermoeden van) kindermishandeling.
- Medewerkers kennen de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en passen hem toe bij een vermoeden.

4.2.1 Pesten.

PROTOCOL: PESTEN (Bron :FCB)

Pesten of ruzie moet niet met elkaar worden verward. Wanneer kinderen met elkaar ruzie maken dan hoeft dat niet leuk te zijn, echter de partijen zijn aan elkaar gewaagd. Er is geen sprake van een

machtspositie. Bij pesten is dat wel het geval. Pesten komt helaas overal voor. Op school, thuis en ook binnen de kinderopvang. Het is een onderwerp dat wij onder ogen zien en dat op ons kinderdagverblijf niet onbesproken mag blijven. De piek van het pesten ligt tussen 10 en 14 jaar. Maar in andere leeftijdsgroepen wordt ook gepest.

In het protocol dat voor u ligt zullen we aangeven hoe we met pestgedrag willen omgaan, welke regels gelden binnen **Stichting Kinderopvang Flevoland** en welke maatregelen er zullen worden getroffen als het pesten niet ophoudt.

De definitie van pesten:

Bij pesten wordt een slachtoffer uitgezocht om de baas te spelen op een heel bedreigende manier. Het pesten heeft een terugkerend karakter. Pestgedrag op een directe manier is een kind een bijnaam geven, beledigen, bezittingen afpakken, schelden en schreeuwen tegen het slachtoffer, treiteren en/of lijfelijk geweld. Er kan ook gepest worden op een indirecte manier bijvoorbeeld door een persoon te isoleren en/of buiten te sluiten.

Het pestprotocol heeft als uitgangspunt:

- De veiligheid te waarborgen voor alle kinderen binnen **Stichting Kinderopvang Flevoland** zodat zij zich zo optimaal mogelijk kunnen ontwikkelen
- Door regels en afspraken zichtbaar te maken zodat kinderen en volwassenen, als er zich ongewenst situaties voordoen, elkaar hierop kunnen aanspreken

Voorwaarden

Pesten moet al een probleem worden gezien door alle direct betrokken partijen dat wil zeggen kinderen (gepeste kinderen , pesters en de zwijgende groep), leid(st)ers en de ouders/ verzorgers.

Het onderwerp “pesten” zal regelmatig met de kinderen en pedagogisch medewerkers worden besproken. Pesten moet gestopt worden om voor iedereen een veilig klimaat te creëren.

Wanneer pesten toch optreedt dan zullen pedagogisch medewerkers in staat moeten zijn om dit te signaleren.

Pedagogisch medewerkers zullen op de hoogte moeten zijn van de regels en afspraken rondom pesten.

Als blijkt dat de aanpak niet de gewenste resultaat oplevert, is inschakeling van directie nodig. Zij zal het probleem onderzoeken, deskundigen raadplegen en verder adviseren.

Hoe gaan wij om met pestgedrag?

Binnen **Stichting Kinderopvang Flevoland** hebben we algemene gedragsregels. Na elke vakantieperiode worden de algemene gedragsregels opnieuw onder de aandacht gebracht bij de kinderen.

Medewerkers hebben een voorbeeld functie. Er zal minder gepest worden in een klimaat waar wederzijds respect is. Agressief gedrag van (pedagogisch) medewerkers en ouders/ verzorgers

worden niet geaccepteerd. Medewerkers horen duidelijk stelling te nemen tegen dergelijke gedragingen, met in achtneming van het pestprotocol.

Plan van aanpak van het pestbedrag binnen Stichting Kinderopvang Flevoland.

Het stappenplan geeft stapsgewijs weer wat er gebeurt, in welke situatie om het pestgedrag te stoppen. Naar mate het aantal stappen toeneemt, zal ook het effect van de maatregel toenemen.

Onderstaand wordt het stappenplan met de daarbij behorende maatregelen vanuit de organisatie concreet weergegeven.

Stap 1

Als eerste zoeken kinderen samen naar een oplossing

Stap 2

Als een van de kinderen het niet kan oplossen (verliezer of zondebok wordt) dan kan deze het probleem voorleggen aan de pedagogisch medewerker

Stap 3

De pedagogisch medewerker brengt beide partijen samen voor een verhelderinggesprek.

Stap 4

Bij herhaling van pesterijen, tussen dezelfde kinderen, volgen er concrete maatregelen. Bij pestgedrag neemt de pedagogisch medewerker duidelijk stelling en houdt een bestraffend gesprek met het kind dat pest. De naam van de pester wordt genoteerd. Iedere melding wordt geregistreerd en omschrijft de pedagogisch medewerker de toedracht (fase I)

Stap 5

Bij de derde melding/registratie worden de ouders op de hoogte gebracht van het pestgedrag (fase II). In dit gesprek met de ouders/ verzorgers wordt nadrukkelijk hun medewerking gevraagd om het pestgedrag te stoppen.

In extreme gevallen behoudt **Stichting Kinderopvang Flevoland** het recht om de pester te verwijderen van de opvang en het contract te beëindigen (fase III).

*Indien men het oneens is met de handelwijze welke voortvloeit uit het bovenstaande protocol, kunt u zich wenden tot de externe klachtenregeling (SSK).

Bijlage Pestprotocol Begeleiding

Tips voor begeleiding van het gepest kind:

- Medeleven tonen en luisteren; hoe en door wie wordt er gepest
- Nagaan hoe het kind zelf reageert, wat doet hij/zij voor, tijdens en na het pesten
- Huilen of heel boos worden is juist vaak een reactie die een pester wil uitlokken. Het kind in laten zien dat je op een andere manier kunt reageren
- Nagaan welke oplossing het kind zelf wil
- Sterke kanten van het kind benadrukken.
- Het gepest kind niet over-beschermen bijv. naar school brengen.

Tips voor het begeleiden van de pester:

- Praten; zoeken naar de reden van ruzie maken/pesten
- Laat inzien wat het effect is van zijn/haar gedrag

- Excuses laten bieden
- Kind leren niet meteen kwaad te reageren, leren beheersen
- De stop-eerst-nadenken-houding
- Contact tussen ouders en het kinderdagverblijf, elkaar informeren en overleggen
- Inleven in het kind, wat is de oorzaak van het pesten?
- Inschakelen hulp; sociale vaardigheidstrainingen, huisarts, GGD.

Bijlage Pestprotocol Algemene gedragsregels die gelden binnen Stichting Kinderopvang Flevoland

- Doe niet bij een ander kind, wat je zelf ook niet prettig vindt
- Kom niet aan een ander als de andere dat niet wil
- We noemen elkaar bij de voornaam en gebruiken geen scheldwoorden
- Als je boos bent ga je niet slaan, schoppen, krabben. Probeer eerst samen te praten. Na het praten kun je ook weer vergeven en vergeten. Ga anders naar de pedagogisch medewerker.
- Niet: zomaar klikken. Wel: aan de pedagogisch medewerker vertellen als er iets gebeurd wat je niet prettig of gevaarlijk vindt
- Vertel de pedagogisch medewerker als jezelf of een ander gepest wordt
- Uitlachen, roddelen en dingen afpakken of kinderen buitensluiten vinden we niet goed
- Zit niet aan spullen van anderen
- Luister naar elkaar
- Iemand niet op het uiterlijk beoordelen
- Opzettelijk iemand pijn doen, achterna zitten om te pesten is beslist niet toegestaan.

4.3 Vierogen principe *Zie MELDCODE KINDERMISHANDELING*

Vier- ogenprincipe Stichting Kinderopvang Flevoland.

Vanuit de wetgeving moeten alle kinderopvangorganisaties voldoen aan het vier- ogen principe voor de kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar vanaf 01 juli 2013.

Het vier- ogenprincipe betekent dat er op elk moment van de dag iemand kan meekijken of luisteren wat er op een groep gebeurt.

Deze regel is voortgekomen door de gebeurtenissen in een kinderdagverblijf in Amsterdam waar een medewerker kinderen seksueel heeft benaderd/misbruikt.

Normaal gesproken zijn er meerdere teamleden in de groep of in een gebouw, dit is voldoende voor het 4-ogen principe.

Ook zijn er ouders die in en uitlopen waardoor er onbewust en op onverwachte momenten een vier-ogen principe ontstaat.

Op sommige momenten van de dag zoals bij opstart of op de kleine locaties kan het gebeuren dat er teamleden alleen op de groep staan.

Nu zijn er een aantal oplossingen aangedragen door de branchevereniging om dit 4-ogen principe rond te krijgen.

- *Er worden van openingstijd tot sluitingstijd 2 medewerkers/stagiaires/groepshulpen op de groep geplaatst.*
We gaan stagiaires zo inplannen dat er op de tijden dat iemand alleen op een groep is een stagiaire kan worden ingezet. Op momenten dat er niet meerdere personen in een gebouw aanwezig zijn, hebben we op de 4 locaties een wifi- camera opgehangen. de beelden kunnen bekeken worden door de stafleden.
De leden van de ouderraad hebben meegedacht over dit onderwerp en zij hebben een akkoord gegeven voor deze optie.
De beelden worden niet opgenomen maar kunnen op elk moment van de dag worden bekeken.
- *Samen opstarten in een groep.*

Wij vinden het erg onrustig om alle kinderen op de grote locaties in 1 groep op te laten starten, de ouderraad is akkoord gegaan met opstarten in de eigen groep.

- *Ramen in de groepsruimte zodat er mee gekeken kan worden*
De groepen hebben allemaal ramen in de lokalen, iedereen kan op elk moment even door de ramen kijken.
- *Toezicht in de slaapkamers.*
Er is een oplossing vanuit de brancheorganisatie gegeven om ramen in de deuren te maken of babyfoons te plaatsen.
Wij gaan gebruik maken van babyfoons of ramen in de deuren. Ook heeft ons team de instructie gekregen om elkaar te wijzen op, of te controleren als een teamlid langdurig in een kamertje verblijft.

Kinderopvang heeft te maken met elkaar vertrouwen, mocht er iets aan de hand zijn waardoor ouders/verzorgers een bepaalde situatie niet vertrouwen hopen wij dat dit gelijk gemeld wordt bij de directie zodat er actie op genomen kan worden.
Dit is zeker net zo belangrijk als continu toezicht.

4.4 Achterwachtregeling *Zie MELDCODE KINDERMISHANDELING*

Bij calamiteiten kan er altijd iemand aanwezig zijn binnen 15 minuten vanuit de hoofdlocatie.

Ondersteuning indien 1 beroepskracht aanwezig is

Het kan voorkomen dat er 1 beroepskracht aanwezig is op een locatie.

Stichting Kinderopvang Flevoland heeft een telefoonnummer die bekend is bij alle teamleden onder het calamiteiten nummer.

Met dit nummer is er altijd een collega direct beschikbaar om hulp te kunnen bieden, buiten de kantoortijden.

De locaties liggen allemaal op maximaal 15 minuten rijafstand van de hoofdlocatie.

Verder zijn er normaal gesproken geregeld andere personen bij de locatie aanwezig.

Bij 3 locaties is er een peuterspeelzaal aanwezig 3, 4 of 5 dagen per week. (Locatie Acacialaan, Locatie Nagele en locatie Espel)

1 beroepskracht aanwezig indien wordt afgeweken beroepskracht-kindratio

Acacialaan : niet aan de orde, geen teamlid alleen aanwezig in het gebouw.

Zuiderkade: Op maandag en woensdag (mogelijk vrijdag) begint de NSO leiding een uur eerder zodat de BKR klopt en het teamlid van de groep 0-4 jaar op pauze kan.

Op de anderen dagen werken er 2 of meer teamleden op de groep van 0-4 jaar.

In de vakantie is er minimaal 1 pedagogisch medewerkster in de BSO de gehele dag aanwezig.

Nagele en Espel:

Teamleden hebben de pauze op de locatie, de VSO leiding begint en heeft geen afwijking in BKR tot de vroege dienst begint.

4.5 Actieplan *Risico's*

4.5.1 grote risico's. **Fysieke veiligheid**

- Vallen van hoogte
- Verstikking
- Vergiftiging

- Verbranding
- Verdrinking

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

- Vallen van hoogte

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

Slaapruijnte

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

Verschoonruimte

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

Groepsruimten

In de box in de babygroep mogen geen voorwerpen staan die als opstapje fungeren. Kinderen boven de twee jaar mogen niet meer in de box.

Kinderen mogen niet zelf in hun kinderstoel klimmen. Bij de locaties staan de kinderstoelen in de banken waardoor ze niet om kunnen vallen.

Bij locatie Espel staan de kinderstoelen op een podium waardoor de stoelen niet op een hoogte staan waardoor ze om kunnen vallen.

In de buitenruimte wordt er door de pedagogisch medewerkers goed opgelet dat de kinderen niet in het hek klimmen.

In het lokaal Fluitenberg aan de Acacialaan staat een glijbaan in de groep, kinderen mogen daar geen voorwerpen neerzetten die als opstapje fungeren.

In het lokaal Karreveld staat een extra verdieping. Hier mag geen speelgoed staan wat kan dienen als opstapje.

Locatie Espel heeft een glijbaan in de gang. Die wordt alleen gebruikt onder toezicht van de medewerkers. De BSO kinderen mogen hier alleen spelen, daar is het risico om te vallen minder groot.

- **Verstikking**

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

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

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

Speelgoed of plastic zakken wat ze over het hoofd kunnen trekken mag niet op de groep aanwezig zijn.

Eten

Kinderen krijgen eten wat geschikt is voor de leeftijd, bij de jongste kinderen wordt het eten gepureerd of in kleine stukje gesneden. Naarmate de kinderen ouder worden eten ze grotere stukjes.

- **Vergiftiging**

Op aanraden van EHBO zijn alle gifwijzers verwijderd uit de groepen. Bij alle mogelijke vergiftigingen wordt onmiddellijk 112 gebeld.

Bij de aankoop van schoonmaakmiddelen wordt er rekening gehouden met de veiligheid, giftigheid en waarvoor het gebruikt moet worden. De schoonmaakmiddelen worden opgeborgen in de schoonmaakkast, die niet toegankelijk is voor de kinderen. Daarnaast worden de schoonmaakmiddelen op de groepen op de bovenste plank van de keuken opgeborgen, waar de kinderen niet bij kunnen.

- **Verbranding**

In de groepsruimten locatie Acacialaan en Espel hebben wij vloerverwarming, zodat de kinderen zich niet kunnen branden aan radiatoren. Locatie Nagele en Zuiderkade hebben radiatoren die zijn omkast.

In ons kinderdagverblijf is er een algemeen rookverbod. Wij maken geen gebruik van lucifers, kaarsen, brandgel, wierook etc.

Er zijn in centrale keukens een fornuis en oven. Kinderen mogen daar niet komen zonder begeleiding.

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

De kinderen worden voordat ze gaan buitenspelen ingesmeerd met zonnebrandcrème met een beschermingsfactor van 50. Dit wordt op meerdere momenten op de dag gedaan, dit hangt af van de

zonintensiteit. Ook als de kinderen in de schaduw spelen moeten zij worden ingesmeerd. De gevoelige zones, zoals neus, oren, nek en voeten worden extra ingesmeerd. Waar nodig worden de kinderen vaker ingesmeerd.

Risico's zoninvloed.

Elke huid reageert anders Huidtype	Verbrandingsvarian	Bruiningservaring	Uiterlijke kenmerken die vaak voorkomen
1	verbrandt zeer snel	* wordt niet bruin	- zeer lichte huid - vaak sproeten - rood of lichtblond haar
2	verbrandt snel	* wordt langzaam bruin	- lichte ogen - lichte huid - blond haar - lichte ogen
3	verbrandt niet snel	* wordt makkelijk bruin	- licht getinte huid - donkerblond tot bruin haar
4	verbrandt bijna nooit	* bruint zeer goed	- vrij donkere ogen - een van nature getinte huid - donker haar - donkere ogen

- **Verdrinking**

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

Uitstapjes

Vooraf bij het maken van uitstapjes is dit een risico, omdat er in een omgeving verschillende sloten, vijvers e.d. kunnen zijn. Daarom wordt er altijd voor gezorgd dat er voldoende pedagogisch medewerkers meegaan en dat er voldoende zicht is op het aantal kinderen dat mee is. Medewerkers nemen een mobiele telefoon mee, zodat zij te allen tijde bereikbaar zijn en e.v.t. hulpdiensten kunnen bellen.

Sociale veiligheid

- Grensoverschrijdend gedrag
- Kindermishandeling
- Vermissing
- Grensoverschrijdend gedrag. Genomen maatregelen zijn:

Voor zowel grensoverschrijdend gedrag van kinderen, als van medewerkers (naar kinderen toe) is een stappenplan opgesteld.

In het Pedagogisch Beleidsplan staan de stappen beschreven die een pedagogisch medewerker bij het signaleren van eventuele problemen onderneemt.

Daarnaast is er het Protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag voor de kinderopvang met richtlijnen hoe te handelen ter voorkoming van en in geval van (een vermoeden van) seksueel misbruik van kinderen door werknemers en overige medewerkers van instellingen voor kinderopvang.

- **Kindermishandeling.** Genomen maatregelen zijn:

Het team van Stichting Kinderopvang Flevoland is in 2019 geschoold in de Meldcode huiselijk geweld Kindermishandeling. Door een aandacht functionaris Van Z.O.N.L.

Daarnaast hebben wij een intern zorgprotocol.

- **Vermissing.** Genomen maatregelen zijn:

Om de kans op vermissing te minimaliseren zijn er een aantal maatregelen genomen. Er is een hek rondom het hele terrein geplaatst.

Rondom is het speelgebied volledig afgesloten.

Tijdens openingsuren staat het hek naar het parkeerterrein open. Dit is de enige opening in het hekwerk. Met de oudere kinderen worden afspraken gemaakt over waar kinderen wel en niet mogen komen.

Daarnaast wordt regelmatig aan alle bezoekers van Stichting kinderopvang Flevoland gevraagd om zowel de buitendeuren als de hekjes op de groepen goed te sluiten.

Bij locatie Nagele en locatie Zuiderkade heeft elke deur een intercom/ bel, waar eerst aangebeld moet worden.

Er wordt gekeken wie er voor de deur staat voordat de deur wordt geopend.

Alleen ouders of andere personen met toestemming mogen de kinderen ophalen. Wordt het kind een keer door bijvoorbeeld opa of oma opgehaald, dan vragen wij aan ouders dit van te voren bij ons te melden en dat de desbetreffende persoon identificatie meeneemt.

Verder is er het interne protocol: **Weggelopen kind.**

Dit gebruiken we uitsluitend wanneer iemand een kind heeft zien weglopen.

Dit kan gebeuren bijvoorbeeld als je kinderen uit school gaat ophalen en je ziet een kind de andere kant oplopen dan waar jij staat te wachten, je kunt niet weg aangezien je nog meer kinderen onder je hoede hebt.

Probeer de aandacht van het kind te trekken door zijn/haar naam te roepen, schakel omstanders in om het kind te kunnen bereiken.

Als dit niet is gelukt:

Bel zo snel mogelijk naar het kantoor 0527-618509, misschien is het kind net afgemeld.

Zorg ten alle tijden dat je een mobiel bij je hebt als je kinderen naar school brengt of ophaalt.

Vraag zo nodig om assistentie van je collega's en vraag eventueel aan je collega om hulpdiensten zoals politie in te schakelen.

Zorg ervoor dat de andere kinderen opgevangen worden door je collega's of loop de school in en vraag een leerkracht om hulp zodat je actie kunt ondernemen om op zoek te gaan naar het kind.

Noteer de gegevens van de melder.

Als het kind gevonden is meld dit aan de ouder, politie, leidinggevende en aan de collega's.

Vul het logboek in en geef dat aan de leidinggevende.

Gezondheid Zie ook **KIDDI APP**

Meest voorkomende infecties zijn:

Gastro enteritis (bijvoorbeeld diarree door onhygiënisch werken bij luier verschonen = kruisbesmetting)

Voedselinfectie of voedselvergiftiging

Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)

Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS virus)

Infectie via water (legionella)

Onze maatregelen.

Verspreiding van en besmetting met deze gezondheidsrisico's voorkomen we op de volgende manieren:.

Verspreiding via de lucht:

- Hoest- nies discipline, ventileren en luchten

Verspreiding via de handen:

- Handhygiëne op de juiste momenten en juiste manier
- Persoonlijke hygiëne zoals kleding, nagels en sieraden, handschoenen

Via voedsel en water:

- Voedsel/water hygiëne en voedsel-/waterveiligheid

Via oppervlakken (speelgoed):

goede schoonmaak

- Maatregelen betreffende Gezondheid zijn terug te vinden in Pedagogisch werkplan, Protocol veiligheid, Protocol gezondheid, protocol legionella en veiligheid en Huisregels.

4.5.2 kleine risico's.

Onze missie is onze kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van een bijvoorbeeld niet schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen.

Maar met over bescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen grote risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

- Het heeft een positieve invloed op de motorische vaardigheden
- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen
- Het vergroot sociale vaardigheden

Daarom aanvaarden wij op onze opvang de risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen en leren ze hier op een juiste manier mee om te gaan.

Om risicovolle speelsituaties veilig te houden moeten kinderen zich daarom tijdens spelsituaties of activiteiten houden aan diverse afspraken.

Daarnaast zijn er afspraken over hoe om te gaan met spullen als speelgoed en gereedschap, dit om te voorkomen dat door oneigenlijk gebruik letsel kan ontstaan.

Om gezondheidsrisico's te beperken en de kinderen hieraan zelf bij te laten dragen zijn daarom goede afspraken met kinderen noodzakelijk.

Voorbeelden van afspraken die met kinderen zijn gemaakt zijn het wassen van de handen na toiletbezoek of het houden van een hand/ellenboog voor de mond tijdens niezen of hoesten.

Ook leren de jonge kinderen dat ze niet met de afvallemmer mogen spelen.

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

4.6 Huisregels

Kinderen worden aangemeld d.m.v. een inschrijfformulier waarna een bevestiging van plaatsing wordt gestuurd en/of een contract wordt opgesteld. Ouders en kinderen kunnen een afspraak maken voor een rondleiding. Na het tekenen van het contract wordt een afspraak gemaakt voor de wenperiode.

4.6.1 Halen en brengen

- De Flierefluiter, Speelmuitar, Spetterfluiter en Kadesnuiters zijn geopend van 06.30-18.30 uur. De dag is verdeeld in twee dagdelen, namelijk van 06.30-13.00 uur en van 13.00- 18.30 uur.
- De Vrijbuitar, Buitenfluiter, Springbuitar en Kornuiten zijn geopend van 06.30- 18.30 uur in de vakantieweken. De dag is verdeeld in twee dagdelen, namelijk van 06.30-13.00 uur en van 13.00-18.30 uur.
- De Vrijbuitar, Buitenfluiter, Springbuitar en Kornuiten zijn geopend van 06.30- 09.00 uur en van 12.00-18.30 uur in de schoolweken.
- De voorschoolse opvang is van 06.30- 09.00 uur, de naschoolse opvang is verdeeld in twee dagdelen, namelijk van 12.00-15.15 uur en van 15.15-18.30 uur.
- Kinderen worden alleen meegeven aan een ouder / verzorger, tenzij duidelijk met het team is afgesproken dat iemand anders het kind komt ophalen.
- Kinderen van de naschoolse opvang moeten op school wachten tot ze gehaald worden, hierbij is het van belang dat wijzigingen op tijd worden doorgegeven.
- De kinderen die met auto of bus naar school worden gebracht/gehaald zitten indien nodig op een goedgekeurd autostoeltje en in de gordels.
- Kinderen die vervoerd worden in de bakfietsen, zitten op de bankjes achter de veiligheidsbeugel.
- Kinderen die lopend naar school worden gebracht/gehaald, gaan altijd lopen onder begeleiding van 1 of 2 teamleden afhankelijk van het aantal kinderen.
- Ouders geven de informatie bij het brengen aan de medewerkers om zo goed mogelijk voor het kind te kunnen zorgen. Bij het ophalen wordt de informatie met de ouders gedeeld over hoe de dag is verlopen.
Via de app kan er de dag informatie worden verzonden.

4.6.2. Garderobe

- Jassen en tassen aan de kapstok.
- De schoenen goed vegen op de droogloopmatten.
- Niet rennen in de gang.
- Niet gooien met spullen.

4.6.3. Leefruimte algemeen

- Bijhouden in het logboek/ tablet welke kinderen aanwezig zijn.
- Niet in de vensterbank klimmen.
- Binnen niet rennen/wild spelen.
- Niet in kasten klimmen, vraag als je ergens niet bij kunt.
- Spullen/speelgoed gebruiken waar het voor is bedoeld, dus niet op tafels klimmen, puzzelstukjes bij elkaar houden, spellen goed opruimen.
- Speelgoed regelmatig opruimen.
- Niet gooien met spullen.

- Speelgoed wordt opgeruimd in de daarvoor bestemde kasten.
- Kinderen zitten aan tafel als ze gaan eten i.v.m verstikkingsgevaar.
- NSO/BSO, voorzichtig omgaan met messen als je fruit schilt of brood snijdt.
- De nooduitgangen niet blokkeren, binnen 2 meter mogen er geen materialen voor een nooduitgang staan.
- Schoonmaakmiddelen hoog wegzetten in een af te sluiten kast.
- Bij medicijngebruik van de kinderen een overeenkomst medicijngebruik laten invullen door de ouders, kijk goed waar het medicijn moet worden bewaard.
- Bij een ongeval een ongevallenregistratieformulier invullen.

4.6.4. Hygiëne leefruimte. [Zie ook KIDDI APP](#)

- Vaatdoekje regelmatig vervangen, minimaal 1 keer per dagdeel.
- Afvalbakken dagelijks legen en indien nodig vaker.
- Papieren zakdoeken gaan na gebruik in de prullenbak.
- De monden en handen van de kinderen die nog niet zelfstandig de handen kunnen wassen worden schoongemaakt met wegwerpdoekjes, na gebruik worden de doekjes weggegooid.
- Zorg dat de aftekenlijsten van de schoonmaakrooster worden bijgehouden (dagelijks, wekelijks, maandelijks, drie maandelijks)
- Na toiletbezoek handen wassen.

4.6.5. Keuken.

- Centrale keuken is voor de medewerkers niet voor de kinderen.
- Schoonmaakmiddelen hoog wegzetten, of in een afgesloten kast.

4.6.6 Buiten terrein. [Zie ook KIDDI APP](#)

- Kinderen mogen alleen onder begeleiding buiten spelen.
- Niet klimmen op de omheining.
- Het buitenspeelgoed gebruiken waar het voor bedoeld is.
- Niet wild spelen op de speeltoestellen.
- Niet in de buurt van de schommel als er iemand op zit.
- Rekening houden met elkaar.
- Niet met zand of speelgoed gooien.
- Niet botsen met rijdend speelgoed.
- Zodra er buiten gespeeld kan worden zonder jas worden indien nodig kinderen ingesmeerd met zonnecrème.
- Houdt rekening met de buitentemperatuur, als het erg koud of warm is beperk de tijd van het buitenspelen.
- Controleer dagelijks het plein, de omheining en de zandbak op beschadigingen, zwerfvuil of vervuiling.
- Bij de Vrijbuiten is een speciale hoek om te voetballen.

4.6.7. Persoonlijk team. [Zie ook KIDDI APP](#)

- Korte schone nagels zonder nagellak.
- Gepaste kleding die lichaam bedekkend is. (ook als je bukt)
- Lang/schouderlang haar draag je vast.
- Bij wondjes met pus of bloed handschoenen gebruiken.
- Goed handen wassen. (handenhygiëne protocol)
- Tassen in de afsluitbare kluisjes in de teamruimte of in een afgesloten kast.
- Geen mobiel mee naar de groep, behalve wanneer er een dringende reden is, en dan nog met toestemming van de leidinggevende.

4.6.8. Kantoor.

- Kinderen mogen niet zonder toezicht in de kantoorruimtes.

4.7 Ontruimingsplan

Het ontruimingsplan hangt bij alle locaties bij de entree, zodat het zichtbaar is voor iedereen.

5.

5.1 PROCEDURE MELDING BEDRIJFSONGEVALLEN EN GEVAARLIJKE SITUATIES.

Stichting Kinderopvang Flevoland accepteert klachten ingediend als gevolg van ongelukken.

Er wordt echter een verschil gemaakt in ongelukken die na onderzoek door de bevoegde autoriteit beoordeeld worden als:

* Veroorzaakt door onoplettendheid en/ of het niet in acht nemen van de voorschriften van een teamlid (leden) of enig ander personeelslid van Stichting Kinderopvang Flevoland of derden in opdracht van Stichting Kinderopvang Flevoland .

* veroorzaakt door een omstandigheid waaraan enig personeelslid of een derde in opdracht van Stichting Kinderopvang Flevoland e.o. geen invloed heeft. (bijvoorbeeld) een verkeersongeluk waarbij na onderzoek de schuld bij de tegenpartij wordt gelegd.

Deze zaken kunnen aanhangig gemaakt worden bij a. Directie en bestuur

- b. Teamleden.
- c. Klachtencommissie.
- d. De ouderraad.
- e. Een bevoegde autoriteit

Maatregelen om deze afwijkingen te herstellen en in de toekomst te voorkomen.

van elke klacht en ongeval wordt verslag gemaakt. Dit verslag wordt met alle betrokkenen besproken en zal ook tijdens teamvergaderingen besproken worden teneinde hier van te leren, en soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen.

5.3 REGISTRATIE ONGEVALLLEN

Er is een registratieformulier voor ongevallen (Handboek SKF F4) Dit formulier is belangrijk om te kunnen bepalen:

- Is er een gevaarlijke situatie waardoor veel ongevallen ontstaan
- Is er iets aan de hand met een kind die vaak een ongeval heeft (motorisch/zicht)
- Klopt de loop/speelroute

5.4 REGISTRATIE GEVAARLIJKE SITUATIES

Gevaarlijke situaties worden altijd persoonlijk, schriftelijk of telefonisch gemeld bij de leidinggevende. Deze stelt zich persoonlijk op de hoogte, en beoordeelt deze. Gevolgd wordt procedure 1, omgaan met afwijkingen. Waar nodig wordt het Formulier FR8 ingevuld [Meldingsformulier reparaties/ veiligheid] Dit formulier wordt aan de technische dienst/ huishoudelijk team gegeven. De directeur wordt altijd in kennis gesteld van gevaarlijke situaties.

5.5 Bedrijfshulpverlening.

Teamleden met een BHV diploma 2019

Naam	
1. Dick Timmer	
2. Stefan ten Veen	kantoor Acacialaan hoofd BHV acacialaan
3. Janny Wielandt	
4. Aukje Hazenberg	
5. Marianne ten Veen	
6. Greta van der Kamp	kantoor/groep Espel hoofd BHV Espel
7. Angelique Jelies	
8. Dineke Ypma	
9. Anita van Groningen	
10. Mariska Visscher	
11. Karin van Groningen	
12. Elske Huisman	
13. Rebecca de Waal	
14. Snezana Oosting	
15. Loes Abels	
16. Ellen Bos	
17. Linda Groothedde	
18. Margriet Koenraadt	
19. Andrea Post	
20. Jannie Brouwer	

De teamleden met een BHV diploma krijgen jaarlijks een herhaling van de benodigde kennis op het gebied van EHBO en BHV.

Alle teamleden hebben een (kinder) EHBO diploma of worden geacht deze binnen het jaar na indiensttreding te behalen, en bezoeken 1 x in de 2 jaar de herhalingen van de (kinder) EHBO cursus

Ten alle tijden (bij verdenking) van brand of smeulen.... Evacueren!
Evacueer van de brand af, de lokalen en kamertjes die het dichtst bij de brand zijn het eerst evacueren.

Ontruimingsprocedure bij brand/calamiteit voor het hoofd BHV.

Het is belangrijk dat er een plaatsvervanger voor het hoofd BHV aanwezig is.

Aanwezigheid van het hoofd BHV moet dan ook altijd gemeld worden aan de plaatsvervanger zodat deze de taken indien nodig kan overnemen.

Voor alle pedagogisch medewerkers/sters en andere aanwezigen moet het duidelijk zijn wie die dag verantwoordelijk is voor de taak hoofd BHV.

Hoe te handelen bij het ontdekken van brand.

- Ontdekt u zelf de brand en gaat het om een klein brandje, probeer het dan zelf te blussen met de aanwezige blusmiddelen.
 - Neem geen risico!
- Gaat het niet om een klein brandje of krijgt u een brandmelding, bel dan direct 1-1-2 en meldt het volgende:
 - Brand
 - Adres
 - Plaats
- Voer een globale verkenning uit en geef indien nodig het ontruimingssignaal. Weigert de elektrisch installatie, gebruik dan een megafoon met de tekst: Evacueren, dit is geen oefening, Evacueren.
- Zorg dat u herkenbaar bent door het oranje hesje en verzamel de overige BHV'ers op de instructieplaats in kantoor (zo mogelijk).
- Verdeel de taken onder de aanwezigen die op dat moment geen groep onder hun hoede hebben.
 - Wie helpt bij het wegbrengen van de baby's en/of peuters
 - Wie onderneemt eventueel nog een bluspoging
 - Wie sluit gas en elektra af/ is er automatische schakelaar?
 - Wie controleert de ontruimde ruimten (is iedereen weg, zijn alle ramen en deuren dicht, elektrische apparaten uit?)
 - Wie vangt de brandweer op.
- Ga naar de afgesproken verzamelplaats buiten en vang brandweer, eventueel andere hulpdiensten en de kinderen op.
- Inventariseer of er personen vermist worden.
- Meld alle bijzonderheden aan de brandweer.

Ontruimingsprocedure bij brand voor pedagogisch medewerkers/sters van babygroepen.

- Bel/alarmeer direct het hoofd BHV of de plaatsvervanger
- Ontdek je zelf de brand en het gaat om een klein brandje probeer het dan te blussen met de aanwezige blusmiddelen. Neem geen risico!
- Als je het alarmsignaal/ontruimingssignaal hoort sluit je alle ramen van de betreffende ruimte.
- Zet alle elektrische apparaten uit.
- Ontruim de slaapkamers van de brand af, eerst de kamertjes ontruimen die het dichtst bij de brand zijn.
- Rijd de baby's in de speciale verrijdbare bedjes en kinderwagens naar de afgesproken verzamelplaats.
- Neem de presentielijst en kindgegevens mee.
- Loop rustig om struikelen te voorkomen.
- Als er rookontwikkeling is zo laag mogelijk bij de grond blijven.
- Maak gebruik van de dichtstbijzijnde (veilige) nooduitgang.
- Controleer of de groep compleet is en meld je af bij het hoofd BHV op de verzamelplaats
- Verlaat nooit de verzamelplaats zonder toestemming.

- Mogelijk vraagt de BHV of er bijstand verleent kan worden bij het ontruimen van de andere groepen.

Ontruimingsprocedure bij brand voor pedagogisch medewerkers/sters van Peutergroepen.

- Bel/alarmeer direct het hoofd BHV of de plaatsvervanger
- Ontdek je zelf de brand en het gaat om een klein brandje probeer het dan te blussen met de aanwezige blusmiddelen. Neem geen risico!
- Als je het alarmsignaal/ontruimingssignaal hoort: stel de peuters gerust.
- Sluit alle ramen van de betreffende ruimte.
- Zet alle elektrische apparaten uit.
- Ontruim de slaapkamers van de brand af, eerst de kamertjes ontruimen die het dichtst bij de brand zijn.
- Laat de peuters elkaar een hand geven en zing het evacuatielied. Evacueer de peuters uit de ruimte en breng ze naar de verzamelplaats.
- Neem de presentielijst en kind gegevens mee.
- Vertel de peuters dat ze niks mee mogen nemen.
- Loop rustig om struikelen te voorkomen.
- Als er rookontwikkeling is zo laag mogelijk bij de grond blijven.
- Maak gebruik van de dichtstbijzijnde (veilige) nooduitgang.
- Controleer of de groep compleet is en meld je af bij het hoofd BHV op de verzamelplaats
- Verlaat nooit de verzamelplaats zonder toestemming.
- Mogelijk vraagt de BHV of er bijstand verleent kan worden bij het ontruimen van de andere groepen.

Bij verticale groepen is het een combinatie van bovenstaande.

Ontruimingsprocedure bij brand voor pedagogisch medewerkers/sters van de buitenschoolse opvang.

- Bel/alarmeer direct het hoofd BHV of de plaatsvervanger
- Ontdek je zelf de brand en het gaat om een klein brandje probeer het dan te blussen met de aanwezige blusmiddelen. Neem geen risico!
- Als je het alarmsignaal/ontruimingssignaal hoort: stel de kinderen gerust.
- Sluit alle ramen van de betreffende ruimte.
- Zet alle elektrische apparaten uit.
- Laat de kinderen elkaar een hand geven en ga rustig naar buiten. Evacueer de kinderen uit de ruimte en breng ze naar de verzamelplaats.
- Neem de presentielijst en kindgegevens mee.
- Vertel de kinderen dat ze niks mee mogen nemen.
- Loop rustig om struikelen te voorkomen.
- Als er rookontwikkeling is zo laag mogelijk bij de grond blijven.
- Maak gebruik van de dichtstbijzijnde (veilige) nooduitgang.
- Controleer of de groep compleet is en meld je af bij het hoofd BHV op de verzamelplaats
- Verlaat nooit de verzamelplaats zonder toestemming.
- Mogelijk vraagt de BHV of er bijstand verleent kan worden bij het ontruimen van de andere groepen.

Ontruimingsprocedure bij brand voor andere aanwezigen.

- Bel/alarmeer direct het hoofd BHV of de plaatsvervanger
- Denk aan degene die hulp nodig hebben om te evacueren zoals Els en Grietje.
- Ontdek je zelf de brand en het gaat om een klein brandje probeer het dan te blussen met de aanwezige blusmiddelen. Neem geen risico!

- Als je het alarmsignaal/ontruimingssignaal hoort sluit je alle ramen van de betreffende ruimte.
- Zet alle elektrische apparaten uit.
- Ga naar de instructieplaats in kantoor hoofd BHV en volg de instructies op.
- Ga daarna naar de verzamelplaats buiten en meld de bevindingen bij het hoofd BHV.

Taakverdeling binnen de organisatie bij een calamiteit.

Taken directie

De directie is verantwoordelijk voor de veiligheid. De directie is ook verantwoordelijk voor de geoefendheid van de teamleden.

De algemene taken van de directie zijn de volgende:

- Heeft de eindverantwoordelijkheid van de totale ontruiming.
- Draagt verantwoordelijkheid voor het optreden van de eigen organisatie.
- Informeert indien nodig het bestuur.
- Draagt zorg voor het inlichten van de familie van eventuele slachtoffers.
- Informeert de media.

Taken hoofd BHV.

- Zorgdragen voor de opbouw en instandhouding van een parate BHV- organisatie.
- Zorgdragen voor het opzetten en ontwikkelen, alsmede het beheer van het bedrijfsnoodplan, alsmede hiervan afgeleide plannen, zoals het BHV- plan, ontruimingsplan en aanvalsplan.
- Zorgdragen voor de (herhaling)opleidingen, trainingen en oefeningen.
- Coördineren van de bedrijfshulpverlening, zowel bij oefeningen als bij calamiteiten.
- De operationele leiding heeft gedurende de incidenten.
- Zorgdragen voor de aanwezigheid van goede en werkende noodvoorzieningen.
- Namens het bedrijf optreden als contactpersoon met de overige hulpverleningsorganisaties.
- Rapporteren van de BHV- activiteiten en incidenten aan directie.

Taken BHV'ers.

- Het verrichten van levensreddende handelingen en reanimatie
- Het blussen van een beginnende brand.
- Het uitvoeren van de desbetreffende alarmprocedure conform het bedrijfsnoodplan/ontruimingsplan.
- Het onderhouden van verbindingen met de hulpverleningsorganisaties

Taken team.

- Helpen via de BHV ploeg met het ontruimen van de groep.
- Ramen en deuren sluiten.
- Op de verzamelplaats melden bij het hoofd BHV met kinderen en presentielijst.
- Als het mogelijk is, de groep overdragen om indien nodig assistentie verlenen met verdere ontruiming.

Het evacuatielied: (op de melodie olifantje in het bos)

Jongens, meisjes geef elkaar een hand

Want er is iets aan de hand.

Sluit de ramen en de deuren
Snel naar buiten dan kan je niets gebeuren!
Jongens, meisjes geef elkaar een hand
Want er is iets aan de hand.

De verzamelplaatsen per locatie.

Acacialaan, achter het hek op het plein van De Koperwiek.
Of op het terrein van de naastgelegen kerk.
De kerk is de plaats waar we naar toe gaan na afmelden bij hoofd BHV.

Zuiderkade,
De hal van flatgebouw De Reiger.

Espel.
Achter het hek van de speelplaats bij de zandbak.(indien mogelijk)
Restaurant/bowling De Ducdalf is de plaats waar we naar toe gaan na afmelden bij het hoofd BHV.

Nagele
Achter het hek van de speelplaats, de school De Klimop is de plaats waar we naar toe gaan na afmelden bij het hoofd BHV.

6- Beleidscyclus Stichting Kinderopvang Flevoland

Doel: Een actueel beleidsplan veiligheid en gezondheid

Onze nieuwe beleidscyclus zijn we in januari 2019 gestart met de risicomonitor voor veiligheid en gezondheid.

De preventie medewerker heeft voorgesteld dat alle collega's de onderwerpen van een QuickScan doornemen en uitvoeren.

De beleidsmedewerkster zal samen met de leidinggevende deze 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 diverse teamvergaderingen. In 2021 met de Coronacrisis wordt er vooral via e-mail gecommuniceerd.

Voor het doorlopen van een beleidscyclus reserveren we ongeveer 1 jaar en aan de hand van alle overleggen en QuickScans zal bekeken worden hoe het beleidsplan veiligheid en gezondheid van stichting kinderopvang Flevoland 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.

6.1 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-inventarisaties uit te voeren.

2- Dit betekent dat we de eerste thema's moeten hebben vastgesteld die hierin opgenomen worden. Vanaf januari 2019 zullen we uitsluitend gebruik maken van deze risico monitor.

3- In de tweede fase gaan we daadwerkelijk aan de slag gaan met de risico-inventarisatie. De leidinggevende gaat/ is met pedagogisch medewerkers in gesprek over de te behandelen thema's zodat een overzicht ontstaat van de aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn. De betreffende vragenlijsten zijn bekend bij de leidinggevende, en deze draagt zorg voor de distributie ervan.

4- In de derde fase wordt een plan van aanpak gemaakt. Er wordt opgesteld hoe alle verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden.

5- De vierde fase is de laatste fase. Hierin gaan we evalueren of de eventuele aanpassingen hebben geleid tot een verbetering.

6.2 Plan van aanpak

6.2.1 Welke maatregelen worden genomen?

De risico inventarisatielijsten geven inzicht in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie zijn er een aantal actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van de opvang te verbeteren. De onderstaande actiepunten zijn zaken waar Stichting Kinderopvang Flevoland zich momenteel mee bezig houdt.

Wij zullen niet direct aanpassingen in onze originele protocollen en beleid gaan doorvoeren.

Er zijn een aantal actiepunten uit de Risicomonitor genomen, die als eerste aan bod komen. Dit zijn 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.

6.2.2 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.

De leidinggevende zorgt ervoor dat alle medewerkers/sters op de hoogte zijn van de actiepunten. Op elke teamvergadering 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 directie, staf en de oudercommissie.

Tevens wordt bekeken hoe we dit communiceren naar de rest van de ouders.

Het vergaderoverzicht van 2021 is als volgt:

Vervallen in verband met corona crisis, informatie verspreiding via e-mail en telefonisch, eventueel vergaderen via beeldbellen.

Tot op heden zijn de vragenlijsten op papier.

Daar alle groepen de kind administratie via onze Cloud verwerken, wordt er onderzocht of deze lijsten ook via de Cloud kunnen worden aangeboden.

7- Communicatie en afstemming.

Stichting Kinderopvang Flevoland vindt het belangrijk dat teamleden zich betrokken voelen bij het beleidsplan veiligheid en gezondheid. Ook nieuwe teamleden zullen we actief inwerken op dit beleid.

Op elke groep/ locatie ligt een map met daarin alle beleidsvormen, protocollen huisregels.

De pedagogisch medewerksters kunnen deze te aller tijden raadplegen.

Bij alle protocollen zitten werkinstructies die jaarlijks geëvalueerd worden.

Deze protocollen maken deel uit van ons kwaliteitshandboek dat ook op elke vestiging aanwezig is. Op elke teamvergadering worden er indien nodig protocollen en werkinstructies 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 na een eventuele evaluatie, mits dit noodzakelijk is.

Tijdens de teamvergaderingen is het bespreken van de mogelijke veiligheid en gezondheidsrisico's een terugkerend vast punt. Mochten er afwijkende resultaten 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.

Teamleden worden zo ook vertrouwd met het feedback geven aan elkaar. Voor acute veranderingen of maatregelen mailen we dit naar de teamleden zodat iedereen snel op de hoogte is van de nieuwe maatregelen en deze direct in gang gezet kan worden. Aan teamleden wordt gevraagd feedback te geven op dit beleidsplan.

Via de nieuwsbrief en via de oudercommissie berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo 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 goedkeuring geweest vanuit de oudercommissie.

Teamleden krijgen het beleid toegezonden via de Email.

Nieuwe teamleden ontvangen het ook via de Email.

8. Ondersteuning en melding van klachten.

intern Klachtreglement

Klachtenbehandeling door Stichting kinderopvang Flevoland.

- **Begripsomschrijvingen**
- Procedure voor klachtenbehandeling door de klachtencommissie
- Algemene Bepalingen

- Instellen van een klachtencommissie
- Verslag

Inleiding

Stichting Kinderopvang Flevoland 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-directeur. Hij / zij is te bereiken per email: joke.timmer@kinderopvang-flevoland.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)²

1. Definities

Organisatie:	Stichting Kinderopvang Flevoland.
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij (Naam <i>organisatie</i>)
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.

2. 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.

²NAW gegevens en link later toe te voegen

3. Indienen klacht

- 3.1 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.
- 3.2 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

4. Behandeling klacht

- 4.1 De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de
- ouder.
- 4.3 De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- 4.6 De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
-

5. Externe klachtafhandeling

- 5.1 Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 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.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij *organisatie*, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

