



Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Introductie en Algemene informatie	3
2	Missie en visie	5
3	Grote risico's	7
3.1	Voorbeelden van grote risico's	7
3.2	Fysieke veiligheid	7
3.3	Sociale veiligheid	10
3.3	Gezondheid	11
4	Omgang met kleine risico's	13
4.1	Kleine risico's op het vlak van gezondheid	14
4.2	Kleine risico's op het vlak van veiligheid	14
5	risico-inventarisatie	15
5.1	Protocollen	15
6	Thema's uitgelicht	16
6.1	Grensoverschrijdend gedrag	16
6.2	Vierogenprincipe	17
6.3	Achterwachtingregeling	18
7	EHBO regeling	19
8	Beleidscyclus	20
8.1	Beleidscyclus	20
8.2	Plan van aanpak	21
8.2.1	Welke maatregelen worden genomen?	21
	Hoe worden maatregelen geëvalueerd?	21
9	Communicatie en afstemming intern en extern	22
10	Ondersteuning en melding van klachten	23

1

Inleiding

1.1

Introductie en Algemene informatie

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Kinderdagverblijf Pimmie. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locatie werken. Met als doel de kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Dit beleidsplan is geldig vanaf 1 januari 2018. Om tot dit beleidsplan te komen zijn aan de hand van diverse thema's gesprekken gevoerd met medewerkers. Centraal stond hierin of de huidige manier van werken leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving. Indien noodzakelijk zijn er maatregelen opgesteld voor verbetering.

W. v.d. Poel is eindverantwoordelijke voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Het hebben en uitvoeren van een verantwoord beleid is belangrijk. Het veiligheid en gezondheidsplan is bestemd voor iedereen die direct of indirect betrokken is bij Pimmie. Zo dat wij een duidelijk beeld kunnen scheppen van onze manier van werken. Het veiligheid en gezondheidsplan is een dynamisch beleidsplan. Dit betekent dat wij het plan jaarlijks evalueren en waar het nodig is aanscherpen of bijstellen. Met als doel de kwaliteit van de veiligheid en gezondheid te waarborgen binnen Pimmie.

De beleidsmedewerker zal naar aanleiding van ervaringen, veranderingen in de wet- en regelgeving en overleg met de houder het beleidsplan jaarlijks bijstellen. Een beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Daarom werken wij met de Risico-monitor van Veiligheid.nl. Om de maand wordt er een thema uitgelicht omtrent het veiligheid en gezondheidsplan in de vergadering. De beroepskrachten gaan hierover met elkaar in gesprek zodat iedereen op de hoogte blijft van het beleid en evalueren mee over de werkafspraken of deze bijgesteld moeten worden. Door elke vergadering een thema van het veiligheid en gezondheidsplan op de agenda te zetten, blijven wij op de hoogte van de werkwijzen en kunnen wij bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals verbouwingen of veranderingen in de inrichting direct controleren of het beleid bijgestuurd moet worden. Hierdoor wordt het voor ieder inzichtelijk of de maatregelen effectief zijn. Het veiligheid en gezondheidsbeleid ligt op locatie in de garderobe (zwarte ordner) ter inzage voor ouders en medewerkers. Tevens kunnen ouders en medewerkers het veiligheid en gezondheidsbeleid terug vinden op de website.

2

Missie en visie

Binnen Kinderdagverblijf Pimmie wordt een sfeer gecreëerd, waarin de kinderen zich prettig en veilig voelen. Ieder kind is uniek en dat maakt elke dag weer bijzonder. Ons kinderdagverblijf is in een woonhuis gehuisvest, waardoor er een huiselijke sfeer ontstaat. Hierdoor is ook minder snel te zien dat er een kinderdagverblijf zit, en alleen bekend is bij mensen die er gebruik van hoeven te maken. Wij vinden het belangrijk dat de kinderen vertrouwen hebben in eigen kunnen, voor zichzelf op kunnen komen, maar ook respect hebben voor anderen. Dat de kinderen zelfstandig kunnen spelen en sociaal in de groep bezig zijn. Wederzijds vertrouwen, openheid en respect is hierbij heel belangrijk. In de eerste vijf jaar van een kind leert het de belangrijkste vaardigheden, en onze taak als volwassene en als leidster is om daar op in te spelen. Het brengt veel verantwoordelijkheden met zich mee. Jonge kinderen moeten zelf kunnen ontdekken maar ook goed beschermd worden. Goed kijken en luisteren is belangrijk om je in te leven in de belevingswereld van een kind.

Wij vangen kinderen op in een veilige en gezonde kinderopvang. Dit doen we door:

- Kinderen af te schermen van grote risico's
- Kinderen te leren omgaan met kleinere risico's
- Kinderen uit te dagen en te prikkelen in hun ontwikkeling

Bij Kinderdagverblijf Pimmie streven wij er naar om kinderen in een zo veilige en gezonde omgeving op te vangen. Dit doen wij door kinderen af te schermen van risico's, kinderen leren om te gaan met kleine risico's, uit te dagen en te prikkelen in hun ontwikkeling. Bij Kinderdagverblijf Pimmie willen we samen met ouders de kinderen begeleiden naar volwassenheid. We begeleiden ze naar een toekomst als Democratische wereldburgers, die goed in hun vel zitten, hun talenten kennen en verder willen ontwikkelen, en zich positief willen inzetten voor de samenleving, met een gezonde leefstijl, een open en geïnteresseerde houding, gemeenschapszin en medeverantwoordelijkheid voor zichzelf en voor de omgeving. Zij doen dat samen met anderen en ieder naar eigen vermogen. Natuurlijk werken we daaraan vanuit de eigenheid van elke leeftijdsfase. Het leren omgaan met risico's binnen een veilige speel- en leeromgeving vormt de basis voor dit alles. In de 21^{ste} eeuw gaat het daarbij om '21st century skills': Betrokkenheid, ondernemendheid en nieuwsgierigheid.

Kinderdagverblijf Pimmie staat voor kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit passie en vanuit waar we een belangrijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van kinderen. Het blijven uitdagen van kinderen en het leren omgaan met verschillende soorten situaties vormen daarvan een belangrijk onderdeel. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving vormt de basis van dit alles.

Betrokken

Stimuleren van betrokkenheid betekent dat we kinderen ondersteunen om betrokken te zijn in hun activiteiten en spel. Daarmee bedoelen we dan dat ze geconcentreerd in hun activiteit kunnen opgaan zonder zich te laten afleiden. We zorgen ook dat kinderen betrokken raken bij de wereld om hen heen. Die betrokkenheid betekent dat we goed naar elkaar (leren) luisteren zodat we oog krijgen voor de ander / andere kinderen op de groep. Mede daarom werken wij met verticale groepen.

Ondernemend

Een positief zelfbeeld, zelfkennis, vertrouwen in zichzelf en in de omgeving, maken dat kinderen op ontdekking kunnen gaan, initiatieven kunnen nemen en daarmee hun eigen leeromgeving creëren. Een veilige omgeving is daartoe een voorwaarde. Voor iedereen, kinderen, medewerkers en ouders, geldt dat we ons richten op een positieve instelling en een probleemoplossende manier van denken, spelen en werken. We observeren de kinderen, geven ze de ruimte om zelf te ondernemen en bieden uitdagingen om kinderen uit de tent te lokken. We zien wanneer de activiteit van kinderen niet verder komt zodat we ze op het juiste moment verder kunnen helpen. We helpen kinderen succeservaringen op te doen die het zelfvertrouwen vergroten.

Nieuwsgierig

Om kinderen toe te rusten op een leven lang leren en te zorgen dat kinderen nieuwsgierig en leergierig worden, geven we ze letterlijk en figuurlijk de ruimte, een veilige omgeving en een aanbod in materialen en activiteiten om te leren en ontdekken. Een veilige omgeving betekent ook leren omgaan met risico's. Bijvoorbeeld omgaan met volwassenenmateriaal, klimmen en springen waarbij je kunt vallen. Hygiëne betekent dat kinderen het onderscheid leren tussen gewoon vuil (modder) en gevaarlijk vuil (poep). Jonge kinderen prikkelen we door een aanbod in snoezelactiviteiten, waardoor ze zich bewust worden van hun zintuigen. In de communicatie met kinderen stellen we open vragen. Dat zijn vragen zonder verwachting of invulling. Dus niet: welke kleur is dit, maar wel: wat is hier veel te zien hé, wat zien we hier allemaal? Pedagogisch medewerkers en ouders zijn rolmodel. Pimmie ondersteunt haar medewerkers dan ook om zich verder te ontwikkelen in betrokkenheid, ondernemendheid en nieuwsgierigheid. Voor medewerkers en ouders is een voorwaarde, dat zij gelijkwaardige partners zijn. In werkoverleg en in teamoverleggen bespreken medewerkers met elkaar wat bovenstaande voor hen betekent en hoe ze daaraan werken.

Onze doelstelling is: het bieden van opvang aan kinderen op een kleinschalige, professionele en huiselijke manier. Graag geven wij kinderen alle mogelijkheid om zich te ontwikkelen en de ruimte te ontdekken in een veilige en sfeervolle omgeving.

Om dit te realiseren vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang dienen wij een beleid op te stellen ten aanzien van Veiligheid en Gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten bij het vormgeven van het beleid zijn:

- Het bewustzijn van mogelijke risico's
- Het voeren van een beleid op grote risico's
- Het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de externe betrokkenen

3

Grote risico's

3.1

Voorbeelden van grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste grote risico's die op onze locatie kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen deze zijn in kaart gebracht aan de hand van de risico-inventarisatie. Per categorie hebben wij de belangrijkste risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken. Per 1-1-2019 werken wij met de risicomonitor en zullen wij aan de hand van de uitkomsten van de QuickScans de risico's in kaart brengen.

We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën:

➤ **fysieke veiligheid**

- Verstikking
- Vallen
- Vergiftiging
- Verbranding
- Vermissing
- Verkeer
- Wiegendood
- Verdrinking

➤ **Sociale veiligheid**

- Grensoverschrijdend gedrag
- Kindermishandeling
- Vermissing
- Gevaren tijdens uitstapjes

➤ **Gezondheid**

- Diarree
- Voedselinfectie
- Huidinfectie
- Luchtweginfectie
- Infectie via water

Per categorie hebben we maximaal 5 belangrijke risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken. Voor de overige risico's verwijzen we naar de bijlage Doelen waarin de doelen die uit de QuickScans zijn gekomen zijn opgenomen, alle QuickScans zijn in februari 2019 opnieuw uitgevoerd.

3.2

Fysieke veiligheid

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

Verstikking

- Eten wordt gezamenlijk aan tafel gedaan. De medewerkers houden toezicht en begeleiden de kinderen. Zoals: dat kinderen niet proppen, kinderen zitten niet alleen aan tafel.
- Voorwerpen kleiner dan 3 cm weren wij. Voor de maaltijd ruimen wij het lokaal op. Medewerkers houden toezicht dat kinderen speelgoed niet in mond stoppen. Het speelgoed wordt afgestemd op de leeftijd en ontwikkeling van de kinderen.
- Wij hebben afspraken rondom bepaalde voedingsmiddelen gemaakt. Voorbeelden hiervan zijn: appels worden in stukjes gesneden voor de jongste kinderen; cherrytomaatjes of druiven worden in vieren gesneden; knakworstjes worden in vieren in de lengte doorgesneden. Voor baby's wordt het fruit gepureerd. De kinderen eten onder begeleiding.
- Aanwezig speelgoed wordt regelmatig gecontroleerd op gebreken. Indien het een gevaar vormt voor de kinderen wordt het apart gehouden voor reparatie of weggegooid.
- Spenen worden regelmatig gecontroleerd op scheurtjes, er wordt aan ouders regelmatig gevraagd om de speen te vervangen.
- Tijdens het slapen wordt er gebruik gemaakt van goed passende slaapzakken onder de twee jaar, er worden geen kussentjes gebruik in de bedden alleen hydrofiel als onderlegger. Er worden geen losse materialen in de slaapkamer opgeslagen.

Vallen

- Medewerkers weten en kennen het veilig slapen protocol en leven deze na. De bedden zijn voorzien van een sluiting waarvoor je 2 handen moet gebruiken, medewerkers controleren of de sluitingen goed dicht zijn voordat zij de slaapkamer verlaten.
- Boxen zijn volgens de laatste veiligheidseisen. Box moet op slot zodra kind erin ligt. Speelgoed dat als opstap mogelijkheid kan gebruikt worden, halen wij uit de box.
- Kinderen begeleiden wij bij het betreden van de kinderstoelen.
- De commode staat tegen een muur, de groepsleiding houdt altijd toezicht als een kind op aankleedtafel ligt. Kinderen worden nooit alleen gelaten op een commode.
- De veiligheidshekjes zijn altijd gesloten.
- Er mag niet gerend worden op de groepen en in de gangen door de kinderen. De kinderen mogen niet op de glazen deuren bonzen, slaan of likken. Wij maken de afspraak met de kinderen dat wij binnen lopen en attenderen kinderen hierop.
- De kinderen worden begeleid bij de trap van de commode als de trap naar de andere groep. Bij de trap naar de andere groep geldt de regel 2 kinderen op 1 pedagogisch medewerker, die haar beide handen vrij heeft.

Vergiftiging

- Schoonmaakmiddelen worden buiten bereik van de kinderen bewaard.
- Groepsleiding houdt toezicht dat kinderen geen zalf, luierdoekjes etc. pakken. Deze liggen buiten het bereik van kinderen.
- Tassen, jassen en schoenen van leidsters staan opgeborgen in de kast in het washok/berging.
- Meegegeven medicijnen worden buiten bereik van de kinderen bewaard. In de koelkast bewaard of hoog opgeborgen.
- Op de groepen is er een gifwijzer aanwezig.

Verbranding

- Kinderen mogen niet zonder toezicht in de keuken, berging en in de hal komen
- Warme dranken van medewerkers mogen pas op de groep gezet worden en gedronken als deze niet meer heet is. De pedagogisch medewerker drinkt geen warme dranken als er een kind op schoot zit.
- Kinderen kunnen niet bij de radiator omdat deze omkappingen heeft, de slaapkamer/speelruimte heeft een goede temperatuur.(groepsruimte rond de 20 en de slaapkamer rond de 17 graden)
- In de zomer hebben wij schaduwdoeken in de tuin hangen. Kinderen worden in de zomer een half uur voor dat ze naar buiten gaan ingesmeerd met minimaal factor 30. Wij hanteren een hitteprotocol.

Vermissing

- De regel wat betreft het halen/brengen van kinderen bij Pimmie is als volgt: Het brengen van de kinderen kan tussen 07.30 en 09.00 uur. Om 09.00 zal het hek sluiten deze gaat alleen open wanneer dit nodig is. Aan het eind van de dag om 17.00 uur gaat het hek weer open, tot 18.30 is er de mogelijkheid om de kinderen op te halen. Alle ouders weten van deze regel af, dit wordt bij de rondleiding en de intake verteld en staat in het beleidsplan en huisregels. Indien een kindje door iemand anders dan de ouders wordt opgehaald moet een van de ouders dit van te voren bekend maken aan de medewerkers. Mocht deze persoon (nog) niet bekend zijn bij de leidsters dan wordt er d.m.v. een codewoord, ID bewijs of foto gecontroleerd. Bij twijfel of een onverwachts ander persoon wordt een kind niet meegegeven dan wordt er eerst contact opgenomen met een van de ouders om het te controleren.
- Tijdens buiten spelen is er altijd toezicht.
- Het toegangshek is tussen 9.00 en 17.00 gesloten.
- Bij uitstapjes buiten de deur wordt altijd goed naar de situatie ter plekke gekeken en wordt er daarop een plan gemaakt.
- Bij spelen in een speeltuin zonder omheining gaan er minimaal 2 Pm'ers mee en is er aan beide kanten van de speeltuin toezicht.
- Tijdens een uitstapje wordt er van te voren vast gesteld welke kinderen ermee gaan en wordt er geteld hoeveel kinderen er mee gaan. Tijdens het uitstapje wordt er meerdere malen geteld of iedereen nog aanwezig is.

Verkeer

- Bij uitstapjes buiten de deur zitten de kleinste kinderen met riempjes vast in de bolderwagen, of buggy. De peuters maken ook gebruik van het evacuatiekoord waarbij elk kind een lus vast houdt en er altijd 1 PM aan de voorkant en 1 Pm aan de achterkant loopt. De lussen zijn d.m.v. klittenband op maat van het kinderpolsje te doen zodat het handje er niet zomaar uit kan. Uitstapjes altijd onder voldoende begeleiding.

Wiegendood

- Baby's allen tijde met een slaapzak aan laten slapen. De slaapkamer heeft een goede temperatuur, tussen de 16 en 19 graden, kinderen worden te slapen gelegd in een slaapzakje en met een t 'shirtje/ romper met lange mouwen en in de zomer een romper met korte mouwen. Tijdens het slapen worden de kinderen iedere 15 minuten gecontroleerd.
- Voor Kinderen die op hun buik slapen wijzen wij de ouders op de risico's. Ouders vullen hier voor het toestemmingsformulier buikligging in.
- Ouders worden op de risico's van inbakeren gewezen. Ouders vullen hier voor het toestemmingsformulier inbakeren in.
- Kinderen gebruiken geen knuffel/doek groter dan een spuugdoekje.

Overige risico's en preventie maatregelen zijn voor ouders en medewerkers terug te vinden in het protocol veilig slapen.

Verdrinking

- Wanneer wij buiten wandelen en bij water komen, dan houden wij de kinderen vast. We bespreken op speelse wijze het gevaar van water.
- In de zomer is er altijd toezicht bij het gebruik van badjes en worden de badjes gevuld met drinkwater kwaliteit. Het water wordt verversd als het vies is. De badjes staan in de schaduw. Elke dag wordt het water verversd.

3.3 Sociale veiligheid

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

Grensoverschrijdend gedrag

- Zie hoofdstuk 5

Kindermishandeling

- Zie hoofdstuk 5

Vermissing

- Wij werken met een digitaal systeem Bitcare waar kinderen bij binnenkomst op aanwezig worden gezet en bij weggaan worden afgemeld.
- Tussendoor tellen van de kinderen.
- Bij het afsluiten van de groep worden nogmaals alle vertrekken gecontroleerd.

- Bij het overdragen van de groep aan een collega wordt Bitcare up to date overgedragen aan de collega.
- De toegangsdeuren zijn altijd gesloten, medewerkers hebben een sleutel om toegang te krijgen en de ouders bellen aan, de medewerker opent de deur. En let er altijd op dat de deur weer gesloten wordt. Na negen uur wordt het hek om het terrein gesloten. Onbekenden bellen aan en via de intercom, via de intercom wordt er gecommuniceerd of de medewerkers lopen er naar toe.

Gevaren tijdens uitstapjes

- Pm'ers letten bij een uitstapje op loslopende honden. Kinderen wordt aangeleerd niet zomaar honden te aaien.
- De medewerkers tellen hoeveel kinderen ermee gaan en blijven de kinderen tellen. Er gaan sleutelhangers mee van de kinderen die aanwezig zijn of de mobiele telefoon met Bitcare erop gaat mee.
- Bij water worden alle kinderen vast gehouden en gaan om en om uit de bolderkar.
- Wanneer een speeltuin niet omheind is zorgen Pm'ers voor toezicht aan beide kanten van de speeltuin.

3.4 Gezondheid

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

- Wij hanteren een hoest en nies discipline. Hoesten en niezen in arm/elleboog en een ventileren protocol wij hebben een digitaal luchtkwaliteit en temperatuur systeem: Netatmo. De medewerkers kijken meerdere malen per dag op de iPad naar de luchtkwaliteit en nemen indien actie onder.
- Wij werken aan de hand van een schoonmaakschema. De schoonmaakwerkzaamheden zijn onderverdeeld in dagelijks, wekelijks, maandelijks en jaarlijks.
- Wij hanteren een handen wassen protocol. Handen wassen met water en vloeibare zeep na toiletgebruik, na het verschonen van een kind, na contact met lichaamsvochten, voor en na een wondverzorging, voor het aanbrengen van zalf of crème, voor het bereiden van een maaltijd en voor het eten en drinken, na zichtbare verontreiniging, na contact met vuile was of afval, na het buitenspelen.

Diarree

- Na iedere schoonbeurt worden de aankleedkussens / wc/potjes schoongemaakt.
- Protocol Handen wassen doe je zo!

Voedselinfectie of voedselvergiftiging

- Voor het verwerken en bewerken van voedsel hanteren wij strenge regels. Alles wat in de koelkast of vriezer ligt moet gedateerd zijn. Indien voeding bewaard moet worden dan moet dat in de koelkast.

Huidinfectie (krentenbaard)

- Ieder kind heeft zijn eigen benodigdheden.
(spuugdoekje/slabbetje/washandje/beker/bestek/
bord/beddengoed/slaapzak)

Luchtweginfectie (RS virus)

- Hoest en nies discipline
- Continu toezicht op vieze neuzen, direct schoonmaken met voor ieder kind een schone tissue.
- Speelgoed wordt naar regelmaat van de schoonmaaklijsten schoongemaakt/
gewassen.
- Ventileren d.m.v. het open zetten van de ramen en via de mechanische ventilatie.
- Luchtvochtigheid en temperatuur worden d.m.v. het Netatmo weerstation bijgehouden.

Infectie via water (legionella)

- De water kranen worden met grote regelmaat gebruikt zodat er geen stilstaand water in de leidingen achterblijft.
- De brandslang is verzegeld en wordt alleen gebruikt om eventuele brand te blussen en niet om b.v. de tuin te sproeien of schoonmaakwerkzaamheden. Dit wordt jaarlijks gecontroleerd door een bevoegde organisatie.

Handelswijze als er toch iets mocht gebeuren

Wij streven ernaar dat alle pedagogisch medewerkers binnen Pimmie een geldig kinder-EHBO certificaat hebben. Elke dag is er minstens 1 medewerker aanwezig tijdens openingsuren die in het bezit is van een certificaat kinder-EHBO. Mocht zich een ongeval voordoen dan zijn de medewerkers die in het bezit zijn van hun certificaat kinder-EHBO in staat adequaat te handelen. Daarnaast zijn er diverse protocollen aanwezig waarin staat beschreven hoe te handelen bij incidenten zoals hitte en wiegendood.

4

Omgang met kleine risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe we omgaan met de kleine risico's. Onze missie is om kinderen een zo veilig mogelijke omgeving te bieden waarin zij leren omgaan met de kleine risico's die er zijn. We willen ongelukken of ziekte zo veel mogelijk voorkomen maar willen de kinderen niet over-beschermen maar juist op een speelse manier leren omgaan met risico's.

Daarom beschermen we kinderen tegen grote risico's, maar een bult, schaafwond, o.i.d. kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

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

Kinderen leren hier zelfs van. Daarom aanvaarden we de kleine risico's en leren we de kinderen om zich aan bepaalde afspraken te houden, maar ook hoe om te gaan met bepaalde spullen zoals speelgoed en rijdend materiaal.

Het beperken van gezondheidsrisico's en kinderen hieraan te laten bijdragen doen wij d.m.v. goede afspraken met de kinderen, maar ook voorbeeld gedrag van de medewerkers is hierbij belangrijk. Voorbeelden van afspraken op het gebied van gezondheidsrisico's zijn: handen wassen na toiletbezoek, hand voor de mond bij hoesten en niezen, gezichten schoon maken na het eten.

Leren omgaan met risico's is erg belangrijk voor kinderen. Internationaal wetenschappelijk onderzoek toont aan dat leren omgaan met risico's goed is voor de ontwikkeling van kinderen.

- Door het ervaren van risicovolle situaties, bijvoorbeeld tijdens het spelen, ontwikkelen kinderen risicocompetenties: ze leren risico's inschatten en ontwikkelen cognitieve vaardigheden om de juiste afwegingen te maken wanneer een risicovolle situatie zich opnieuw voordoet.
- Het nemen van risico's is een onderdeel van de 'gereedschapskist' 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. Dit vergroot onafhankelijkheid en zelfvertrouwen, wat belangrijk kan zijn voor hun doorzettingsvermogen als ze geconfronteerd worden met uitdagingen.
- 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 beter conflicten oplossen en emoties herkennen van speelmaatjes.
- Bewegingen die veel voorkomen bij risicovol spelen, zoals slingeren, klimmen, rollen, hangen en glijden, zijn niet alleen leuk voor kinderen, maar ook van essentieel belang voor hun motorische vaardigheden, balans, coördinatie, en lichaamsbewustzijn. Kinderen die dat niet doen zijn vaker onhandig, voelen zich ongemakkelijk in hun eigen lichaam, hebben een slechte balans en bewegingsangst.

[Bron: veiligheid.nl/risicovolspelen]

Wij aanvaren kleine risico's in onze opvang die kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen , wij leren ze hiermee op een juiste manier mee om te gaan door deze risico's te begeleiden. Om het veilig te houden en te begeleiden maken wij afspraken met elkaar en met de kinderen waar zij zich aan moeten houden tijdens spelsituaties, activiteiten en speelgoed. Afspraken die wij maken zijn onder andere binnen lopen wij, handen wassen na het toiletbezoek. De afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken en herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel. Tijdens overlegmomenten wordt er besproken of de afspraken die zijn gemaakt ook in de praktijk tot uiting komen en ook daadwerkelijk de risico's verkleinen.

4.1

Kleine risico's op het vlak van gezondheid

- Wij werken met hoest en nies-discipline.
- Ventileren extra door ramen open te zetten.
- Protocol Handen wassen doe je zo!
- Ieder kind heeft zijn eigen bord, beker, bestek, speen, beddengoed.
- Protocol Ziektebeleid.

4.2

Kleine risico's op het vlak van veiligheid

- Vallen/ struikelen/ botsen/ glijden zoveel mogelijk beperken door speelgoed op te ruimen.
- De kinderen mogen binnen niet rennen.
- Wij vinden dit aanvaardbare risico's waarvan we vinden dat kinderen ook moeten leren omgaan met kleine risico's.

5

risico-inventarisatie

In de periode januari 2019 tot maart 2019 heeft Pimmie de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd aan de hand van de QuickScans in de risicomonitor. Aan de hand van deze inventarisatie hebben wij de risico's op onze locatie in kaart gebracht. De grote risico's zijn reeds beschreven in hoofdstuk 2 en in hoofdstuk 3 zijn de kleine risico's te vinden. In de bijlage Doelen zijn de uitkomsten van de risico-inventarisatie terug te vinden, evenals het hieruit volgende actieplan. Minimaal jaarlijks worden de inventarisaties en de werkafspraken bij alle medewerkers onder de aandacht gebracht. Dit wordt gedaan door de afspraken te bespreken of checks uit te voeren of door een voorlichting over een thema uit het veiligheids- en gezondheidsplan. Dit wordt tijdens een vergadering behandeld. De nieuwe medewerkers vinden de afspraken in het personeelshandboek en het veiligheids- en gezondheidsbeleid wat zij voor de start dat zij beginnen krijgen toegestuurd per mail. De medewerkers worden via de beleidsmedewerker, vergaderingen, mededelingen of notulen op de hoogte gebracht.

5.1

Protocollen

Binnen kinderdagverblijf Pimmie nemen wij preventieve maatregelen op het gebied van veiligheid en gezondheid. Hierbij is het uitgangspunt dat de ruimtes veilig moeten zijn en tegelijkertijd een uitdaging moeten bieden voor de kinderen. Er wordt daarom continu overwogen of een veiligheidsrisico aanvaardbaar is of dat er maatregelen genomen moeten worden. Binnen Pimmie hanteren wij een ziektebeleid hierin staat beschreven hoe de pedagogisch medewerkers moeten handelen in geval van ziekte en wanneer een kind de opvang niet kan bezoeken. Wij nemen preventieve maatregelen om de gezondheid van de kinderen, ouders en medewerkers zo goed mogelijk te kunnen waarborgen door onder andere het handen was protocol, niesdiscipline, schoonmaakwerkzaamheden na te leven.

Om het veiligheids- en gezondheidsplan binnen Pimmie juist op te kunnen volgen en uit te kunnen voeren zijn er verschillende protocollen opgesteld. Op deze manier worden de medewerkers instaat gesteld om het veiligheids- en gezondheidsplan op de juiste manier vorm te geven en uit te voeren. Daarbij wordt er voor de ouders inzichtelijk gemaakt hoe wij binnen Pimmie te werk gaan. De protocollen die wij bij Pimmie hanteren zijn onder andere:

- Ontruimingsplan
- Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag
- Protocol veilig slapen
- Protocol vier ogenprincipe
- Protocol hitte en zon
- Protocol kinderen ophalen
- Protocol veilig vervoer
- Protocol vermissing kinderen
- Protocol wippers
- Protocol zieke kinderen
- Handhygiëne

Daarnaast hebben wij de volgende formulieren opgesteld waar ouders toestemming voor kunnen verlenen:

- Formulier buikligging, Formulier inbakeren, Formulier sieraden, Formulier medicijnen

6

Thema's uitgelicht

De volgende thema's worden hierna uitgelicht:

- Grensoverschrijdend gedrag
- Vier-ogenprincipe
- Achterwachtregeling

6.1

Grensoverschrijdend gedrag

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

- Tijdens team overleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- De Meldcode Huishoudelijk geweld en kindermishandeling wordt nageleefd
- In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan waarbij respect is voor normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is, en wat gepast en ongepast gedrag is.
- Daarnaast leren we kinderen dat het belangrijk is dat ze het direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te maken op momenten dat dit nodig is.
- Bij vermoedens handelen volgens de richtlijnen van de meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag (inzage op locatie, garderobe, zwarte ordner).

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Scholing: ongewenste omgangsvormen en signalen van seksueel misbruik moeten worden opgemerkt, hierin kunnen de medewerkers geschoold op worden in de bijeenkomst die jaarlijks plaatsvindt.
- Screening personeel: het screenen. Alle medewerkers hebben een verklaring omtrent gedrag (VOG), de medewerkers staan vermeld in het personenregister.
- Transparant werken: iedereen binnen de organisatie wordt op de hoogte gesteld dat Pimmie met de meldcode werkt.
- Open cultuur: binnen Pimmie moet het vanzelfsprekend zijn dat iedereen elkaar durft en kan aanpreken of te bevragen en te overleggen.
- Hanteren van gedragsregels: in het personeelshandboek zijn er afspraken opgesteld over hoe de medewerkers met elkaar en met kinderen omgaan.
- Wij werken met het vierogen beleid, de medewerkers kennen het vierogen beleid en het vierogen beleid wordt nageleefd. Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogen beleid niet wordt nageleefd. (zie hoofdstuk 6, vierogenprincipe 6.2)

- Er zijn afspraken hoe er gehandeld wordt als een kind een ander kind mishandelt op de kinderopvang.
- Er is een meldcode huiselijk geweld en protocol wat te doen als kindermishandeling (meldcode)
- Medewerkers kennen de meldcode en passen hem toe bij een vermoeden van kindermishandeling

6.2

Vierogenprincipe

Binnen kinderdagverblijf Pimmie hanteren wij het vierogen-principe. Dat houdt in dat een pedagogisch medewerker, pedagogisch medewerker in opleiding, stagiair, vrijwilliger of een andere volwassene tijdens haar werkzaamheden ten alle tijd gezien of gehoord moet kunnen worden door een andere volwassene. Pimmie waarborgt het vierogen-principe door:

- Transparantie: de groepsruimtes beschikken over een groot aantal ramen. Er zijn geen externe verschoonruimtes, het verschoonen vindt plaats op de groep.
- De toiletruimte van de beneden groep grenst aan de groepsruimte, de deur is altijd open als de kinderen gebruik maken van het toilet, zodat er altijd iemand kan mee kijken.
- Het management komt regelmatig binnen in de groepsruimtes. Vooral op de momenten waarop Pm'ers alleen op de groep staan, zoals tijdens openen/sluiten en pauzemomenten. Zij zorgen ervoor dat hun bezoek geen vast patroon aanneemt.
- De pedagogisch medewerkers lopen regelmatig onaangekondigd elkaars groepsruimtes binnen. Vooral op de momenten waarop pm'ers alleen op de groep staan.
- In de groepsruimtes zijn babyfoons aanwezig. De groepen staan door een babyfoon met elkaar in verbinding. Op deze wijze kunnen collega's elkaar horen.
- De babyfoon tussen de groepen wordt aangezet tijdens het openen/sluiten, tijdens pauzemomenten en als het voorkomt dat een medewerker alleen op de groep staat.
- In de slaapkamer van de boven groep staat een babyfoon die in verbinding met de groep staat, waar de andere medewerker zich bevindt, hierdoor kan zij horen wat er gebeurt.
- Pimmie begeleidt stagiaires. De stagiaires dienen als extra paar ogen en oren op de groep en worden waar mogelijk ingezet op momenten dat een pedagogisch medewerker alleen aanwezig is op de groep mits zij ouder is dan achttien jaar.
- Bij uitstapjes of wandelen gaat er ten alle tijden tenminste twee volwassene mee bij voorkeur twee pedagogisch medewerkers of één pedagogisch medewerker met een stagiaire (boven de achttien).
- Binnen Pimmie heerst er een open aanspreekcultuur die belangrijk maar ook vanzelfsprekend is. Medewerkers kunnen elkaar aanspreken op elkaar gedrag en het pedagogisch klimaat op de groep. Hierdoor blijft iedereen alert en zich bewust van zijn eigen handelen.
- De medewerkers zijn op de hoogte van de meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag en zette de meldcode in wanneer dit nodig is.
- De medewerkers weten het protocol meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag te vinden (zwarte ordner in garderobe)

6.3

Achterwachting

Tevens werken wij bij Pimmie met een achterwachting die binnen vijftien minuten bij Pimmie kunnen zijn. De achterwachting is om er voor te zorgen dat er bij calamiteiten iemand kan bijspringen. In eerste instantie wordt er gekeken of er een andere volwassene aanwezig kan zijn in het gebouw, dit kan een volwassen stagiaire, vrijwilliger, administratieve kracht, manager of de houder zijn. In de meeste gevallen zullen Sylvia van der Poel en Shirley Ramkhelawan dit zijn. Is er geen andere volwassene op de locatie dan stelt de achterwachting dat er binnen vijftien minuten een collega of volwassene ter plaatse moet kunnen zijn. Als dit geen pedagogisch medewerker is, maar een externe achterwacht, wordt deze alleen ingezet in het geval van acute nood of calamiteiten. Binnen 15 minuten is er dan alsnog een pedagogisch medewerker aanwezig. De pedagogisch medewerkers hebben allen een reserve dag, zij worden op deze momenten ingezet, zij dienen dan ook telefonisch bereikbaar te zijn. Op het moment dat de beroepskracht kindratio het toestaat om alleen te werken (het begin en het einde van de dag en op de dagen dat er maar één medewerker nodig is) wordt de achterwacht structureel ingezet. Tijdens het afwijken van de drie uur regeling zoals de lunchpauze is er altijd een tweede volwassene in het gebouw aanwezig.

De achterwacht is telefonisch bereikbaar tijdens de opvangtijden. De volgende personen zijn bereikbaar als achterwacht:

Sylvia van der Poel	06- 29294989
Shirley Ramkhelawan	06- 42361613

7

EHBO regeling

Op onze locatie doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Toch is dit helaas niet geheel te voorkomen. Daarnaast kunnen zich andere calamiteiten voordoen, waardoor EHBO noodzakelijk is. Tijdens openingsuren is er ten minste een persoon aanwezig die in het bezit is van kinder-EHBO

Elk jaar volgen onze pedagogisch medewerkers de herhalingscursus. De certificaten zijn behaald bij het Oranje Kruis, het Rode Kruis en Livis. De herhalingscursus is gevolgd via het oranje kruis. Op onze locatie hebben de volgende medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO:

Naam medewerker	BHV	Kinder EHBO	Datum certificaat behaald
Carolien Lammers	X	X	BHV:15-2-2019 EHBO:7-3-2019
Caroline den Haan	X	X	BHV:15-2-2019 EHBO:7-3-2019
Chantal v.d. Zande		X	7-3-2019
Shirley Ramkhelawan		X	7-3-2019
Esther Strijdhorst		X	7-3-2019
Elise Bruijn		X	7-3-2019
Sharette Gareman		X	7-3-2019
Sylvia van der Poel		X	5-4-2019
Soraya Tondpour		X	2018

8

Beleidscyclus

8.1

Beleidscyclus

Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid

Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

1. Een eerste fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risico-inventarisatie te kunnen uitvoeren. Voor de nieuwe Risicomonitor betekent dit dat eerst de thema's moeten worden vastgesteld die hierin opgenomen worden (met de daarbij behorende onderwerpen). Wellicht zijn er bepaalde onderwerpen die eerst nog verkend moeten worden? En wie is de verantwoordelijke voor de uitvoering van de Quick Scans?
2. Een tweede fase waarin daadwerkelijk aan de slag wordt gegaan met de risico-inventarisatie. In deze fase gaan we actief met medewerkers in gesprek over de te behandelen thema's zodat een overzicht ontstaat van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.
3. Een derde fase waarin wordt opgesteld hoe deze verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak.
4. En een laatste vierde fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

Het doorlopen van de cyclus duurt gemiddeld een jaar. Dit kan eventueel korter zijn wanneer kleine onderwerpen in delen worden opgepakt. Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Dit doen wij d.m.v. QuickScan's die door de medewerkers worden uitgevoerd dit wordt besproken tijdens een overleg ook wordt er vastgesteld hoelang wij er aan gaan werken. Zo is het hele team betrokken bij de inventarisatie. Op basis van de uitkomsten van de risico-inventarisatie maken we een actieplan en een jaarplan. De voortgang van de plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens teamoverleggen. Er wordt van de medewerkers verwacht mee te denken in de acties om de risico's te verminderen. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld en wordt besproken of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering. Deze cyclus heeft als doel om over een actueel beleidsplan voor veiligheid en gezondheid te beschikken.

De houder heeft jaarlijks overleg met de beleidsmedewerker die tevens de contactpersoon is omtrent veiligheids- en gezondheidsplan. Hierin wordt besproken of de plannen van aanpak worden uitgevoerd. Samen lopen ze de risico's na en zorgen ervoor dat het beleid rondom veiligheid en gezondheid onder de aandacht blijft van alle medewerkers, vrijwilligers, stagiaires en andere betrokkene.

Pimmie houdt zich aan de regels vanuit de verschillende wet- en regelgeving. denk hierbij aan het voldoen aan de voedsel- en warenwet, hygiëncode en wet speeltoestel en attractiebesluiten bouwbesluit. Er zijn zaken centraal uitgezet naar externe bedrijven zoals het onderhouden van het alarmsysteem waar de slow whoops op zijn aangesloten, de inspectie op brandveiligheid door de brandweer. Het meubilair op de locatie voldoet aan de eisen, zoals wettelijk vastgelegd voor de kinderopvang in het warenwetbesluit. Hiervoor worden geselecteerde leveranciers ingezet om de kwaliteit te borgen. De belangrijkste voorwaarden die betrekking hebben op onderdelen van de

risico-inventarisatie zijn opgenomen in de inventarisatie. In de risico-inventarisatie wordt er naar enkele documenten verwezen waarin onderwerpen en werkafspraken zijn vastgelegd zoals het protocol veilig slapen. Verder wordt er gebruik gemaakt van schoonmaaklijsten. De beleidsmedewerker volgt of de inventarisaties worden uitgevoerd en pas naar aanleiding van de inventarisaties die ingevuld zijn waar nodig beleid aan en communiceert dit naar de medewerkers.

8.2 Plan van aanpak

Zie bijlage 1

8.2.1 Welke maatregelen worden genomen?

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

- 4- ogen beleid.

Voor een totaal overzicht van te nemen maatregelen wordt verwezen naar bijlage [1]

Hoe worden maatregelen geëvalueerd?

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

We gebruiken hiervoor de volgende schema's:

Datum: Actie: Afgesproken maatregel

Datum: Genomen maatregel: Effect: Vervolg nodig Ja/nee:

In de afgelopen periode hebben we ondervonden dat de volgende maatregelen een positief effect hebben gehad op het verbeteren van het veiligheids- en gezondheidsbeleid:

- Er zijn nieuwe evacuatie / wandelkoorden aangeschaft waarbij de handjes van de kinderen door een lus gaan en klittenband kan worden aangedrukt zodat de handjes er niet makkelijk uit glippen. Wij gebruiken dit ook als we gaan buitenspelen, of naar de bolderkarren lopen. Zo is het voor de kindjes een bekend gebruik mochten we het onverhoopt ooit nodig hebben in een andere situatie.

- Tijdens vergaderingen een thema toelichten aan de hand van de QuickScan uit de Risico Monitor en bespreken. Hierdoor heeft iedereen een actieve rol en worden de bevindingen met elkaar gedeeld. Het leren van elkaar wordt als een waardevol aspect beschouwd.

9

Communicatie en afstemming intern en extern

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Wanneer het beleidsplan voor veiligheid en gezondheid wordt opgesteld of bijgesteld, spelen zij dan ook allen een rol hierin. Wanneer een nieuwe medewerker op de locatie komt werken zorgen we voor een introductie in het veiligheids- en gezondheidsbeleid, met indien nodig eventuele extra opleiding en instructies. Zodanig dat deze persoon in staat is tot het nemen van maatregelen wanneer dit aan de orde is. De beleidsmedewerker is tevens de contactpersoon omtrent veiligheid en gezondheid.

Tijdens team overleggen is het bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een vast agendapunt. Zo wordt het mogelijk zaken bespreekbaar te maken en direct bij te stellen. Medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar. Medewerkers die niet aanwezig zijn tijdens een overleg worden middels door de notulen op de hoogte gebracht en bijgepraat door de beleidsmedewerker of naaste collega. Jaarlijks is er een overleg tussen beleidsmedewerker en houder wat betreft onderhoud en gebruik gebouw. Veiligheids- en gezondheid aspecten worden hierin besproken en waar nodig worden acties uitgezet.

Tijdens het intake gesprek berichten wij ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Zo zijn ouders direct op de hoogte van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Via de maandelijkse nieuwsbrief en via de oudercommissie berichten wij ouders over lopende activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo mogelijk ter plekke beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze tevens in de nieuwsbrief opgenomen.

10

Ondersteuning en melding van klachten

Voor ouders en medewerkers

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback, en bespreken deze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen. Als u een klacht heeft zijn er 2 mogelijkheden om deze te melden. Een interne melding en/of een externe melding.

De Interne klachtenregeling

“Intern” houdt in u eerst met de klacht binnen de organisatie gehoor tracht te vinden bij de directie. In de meeste gevallen is het raadzaam om het ongenoegen te bespreken met de persoon die het heeft opgeroepen. Indien u dit niet wilt kunt u altijd Sylvia aanspreken of mailen.

Klachten worden altijd serieus genomen en in eerste instantie dus intern met de betreffende persoon behandeld. In tweede instantie kan men de klacht schriftelijk indienen bij de directeur van Pimmie, Wouter van der Poel. De klacht wordt zorgvuldig behandeld; er wordt hoor en wederhoor toegepast.

Bent u van mening dat uw klacht, na doorlopen van de Interne Klachtenregeling, niet of niet naar behoren opgelost is, bent u vrij om (alsnog) de klacht extern te melden.

De Externe klachtenregeling

Gaat uw voorkeur uit naar een onafhankelijke behandeling van de klacht, richt u dan tot de onafhankelijke klachtencommissie waarbij Kinderdagverblijf Pimmie is aangesloten: Het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket Kinderopvang geeft een advies omtrent de klacht.

Klachtenloket Kinderopvang

Postbus 96802

2509 JE Den Haag

T : 0900-1877 (bereikbaarheid: ma-vrij 9-17 uur)

E : info@klachtenloket-kinderopvang.nl

W: www.klachtenloket-kinderopvang.nl

Het Klachtenloket Kinderopvang is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt.

Telefonisch bereikbaar op 0900-1877 (bereikbaarheid: ma-vrij 9-17 uur)

Per e-mail: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

Hoewel u zich wettelijk gezien direct mag wenden tot deze commissie, geeft Kinderdagverblijf Pimmie er de voorkeur aan dat klachten eerst intern worden besproken en zo mogelijk opgelost, indien u dit niet direct met ons wilt bespreken kunt u ook terecht bij onze oudercommissie. Ook staat alle informatie over de Klachtenregeling op de website van Kinderdagverblijf Pimmie en in de mappen op beide groepen.

De externe klachtenregeling oudercommissie

Indien de oudercommissie klachten heeft over Pimmie kunnen ook zij terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang.

De voorkeur gaat naar overleg met de directie van Pimmie alvorens zij een klacht indienen bij de externe klachtencommissie.

De OC kan via www.klachtenloket-kinderopvang.nl in dienen.

Op basis van de uitgewisselde stukken vindt er een hoorzitting plaats en besluit de commissie de uitkomst.

Het volledige klachtenreglement is op de locatie in te zien. Deze is opgeslagen in de zwarte ordner in de garderobe, tevens vindt u hier het klachtenformulier.