



**BELEIDSPLAN
VEILIGHEID & GEZONDHEID**

Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
1	Inleiding	3
2	Missie en visie	4
3	Grote risico's	5
3.1	Fysieke veiligheid	5
3.1.1	Vallen van hoogte	5
3.1.2	Verstikking	6
3.1.3	Vergiftiging	7
3.1.4	Verbranding/elektrocutie	8
3.1.5	Verdrinking	9
3.1.6	Wat als een risico zich toch voordoet	10
3.2	Sociale veiligheid	10
3.2.1	Grensoverschrijdend gedrag	10
3.2.2	Kindermishandeling	11
3.2.3	Vermissing	12
3.3	Gezondheid	12
3.3.1	Ziektekiemen	12
3.3.2	Binnenmilieu	13
3.3.3	Buitenmilieu	13
3.3.4	Onjuist medisch handelen	14
4	Omgang met kleine risico's	15
4.1	Kleine risico's	15
5	Thema's uitgelicht	17
5.1	Grensoverschrijdend gedrag	17
5.2	Vierogenbeleid	17
5.3	Achterwachtregeling	17
6	EHBO-regeling	19
7	Beleidscyclus	20
8	Communicatie en afstemming intern en extern	21
9	Ondersteuning en melding van klachten	22

1

Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Villa Bambini. 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 oktober 2021. 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.

Patricia van Dinther is eindverantwoordelijk voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Een beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Daarom zal er tijdens elk teamoverleg een thema, of een onderdeel van een thema, over veiligheid of gezondheid op de agenda staan. Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt.

Bij dit beleidsplan hoort het pedagogisch beleid van Villa Bambini alsmede de huisregels, de werkregels en alle protocollen die samen de veiligheid en de gezondheid van de kinderen in ons bedrijf waarborgen.

2

Missie en visie

Missie

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

Visie

Villa Bambini 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 stimuleren van de ontwikkeling 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.

Doel

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang dienen wij een beleid te creëren ten aanzien van Veiligheid en Gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten binnen het vormgeven van het beleid zijn:

- 1) het bewustzijn van mogelijke risico's
- 2) het voeren van een goed beleid op grote risico's
- 3) een balans vinden tussen beschermen en stimuleren (risicovol spelen)
- 4) het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de externe betrokkenen.

Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

3

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. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën; fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie hebben we maximaal 5 belangrijke risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn genomen om het risico tot het minimum te beperken.

3.1 Fysieke veiligheid

Ten aanzien van de fysieke veiligheid hebben we 5 risico's gedefinieerd als grote risico's. Van ieder risico zijn (soms onverdeeld in segmenten) de genomen maatregelen opgesomd en zijn de bijbehorende protocollen/werkinstructies opgenomen als verwijzing voor meer informatie.

3.1.1 Vallen van hoogte

- Van trappen
 - Alle trappen zijn voorzien van kinderleuningen op de juiste hoogte. De kinderen worden bij iedere opgang of afdaling mondeling geïnstrueerd de trapleuning vast te houden en niet te dicht op elkaar te lopen.
 - Alle trappen zijn voorzien van deuren of traphekjes die de kinderen van de trappen houden en die volgens de huisregels ook altijd gesloten worden.
 - De trappen worden onderbroken door platforms die een eventuele val onderbreken.
 - Groepen kinderen gaan alleen onder begeleiding van twee leidsters de trappen af: één leidster die beneden staat en één leidster die boven staat. Als een leidster alleen boven staat belt zij naar de groep beneden om voor haar bij de trap te staan.
- Uit bedden
 - Er wordt op het kinderdagverblijf alleen met goedgekeurde veiligheidsbedden gewerkt.
 - Kinderen worden nooit alleen gelaten in bed met de deur open.
 - Bij gebruik worden de bedden door de leidsters direct gecontroleerd op gebreken. Defecten aan de sloten worden direct verholpen. Wanneer dit niet kan wordt het bed niet gebruikt zolang het niet veilig is.
- Uit boxen/hangwieg
 - Er wordt op het kinderdagverblijf alleen met goedgekeurde boxen gewerkt die afsluitbare hekjes voor de box hebben.
 - Kinderen worden nooit alleen gelaten in de box met de hek open.
 - Bij het gebruik van de box wordt deze direct gecontroleerd op defecten. Defecten aan het slot wordt direct verholpen. Wanneer dit niet kan wordt de box niet gebruikt zolang het niet veilig is.
 - In de box wordt geen speelgoed gelegd dat kinderen kunnen gebruiken als opstapje.
 - In de hangwieg van de blauwe groep worden alleen kinderen gelegd die nog niet kunnen draaien. Een leidster blijft bij de wieg staan totdat het kind slaapt. Daarna wordt de wieg geregeld gecontroleerd om te kijken of het kind nog steeds slaapt.
- Van speeltoestellen
 - De beklimbare speeltoestellen in de buitenruimte worden nooit zonder toezicht gebruikt.
 - Kinderen wordt daarnaast aangeleerd de speeltoestellen op de juiste, veilige wijze te gebruiken en er niet op te klimmen of vanaf te gaan op manieren die niet bedoeld en zelfs gevaarlijk zijn.
 - De ruimte onder en langs de speeltoestellen is van dempend materiaal. Deze ruimte wordt voor de veiligheid ook vrijgehouden van ander speelgoed.

- De klimwand op de peutergroep is in een schuine hoek gezet om het risico op vallen te verkleinen en hij heeft op gezette afstand handgrepen speciaal voor kinderhanden.
 - De buitendeur van de peutergroep zit voornamelijk op slot, de sleutel hangt buiten het bereik van kinderen. Tijdens het ventileren wordt de deur op de deurhaak gezet, deze hangt buiten het bereik van kinderen.
 - Het hekwerk van de buitenspeelplaatsen heeft openingen waar niet in geklommen kan worden door de kinderen.
- Uit ramen
 - Alle ramen die wijd open kunnen zijn voorzien van een kind veilige haak die ervoor zorgt dat de doorgang zo smal blijft dat er geen kinderen door kunnen.
 - Van aankleedtafels, kinderstoelen en ander meubilair
 - Kinderen mogen nooit alleen worden gelaten op de aankleedtafels.
 - Kinderen worden nooit zonder toezicht in de kinderstoel alleen gelaten.
 - Bij extreem fysiek onrustige kinderen kan een tuigje gebruikt worden voor de veiligheid maar ook dan mag het kind niet zonder toezicht gelaten worden.
 - Kinderen wordt geleerd dat staan op banken, tafels en stoelen gevaarlijk is en dus niet mag bij Villa Bambini.

Bijbehorende protocollen: Protocol buiten spelen

Indien een kind ondanks alle voorzorgsmaatregelen zich bezeert, wordt de EHBO'er gevraagd om te beoordelen welke stappen er genomen dienen te worden: zelf behandelen (bij kleine schade), raadplegen van een huisarts voor advies (ook bij twijfel), bezoeken van huisarts, kind overbrengen naar eerste hulp of direct 112 bellen.

3.1.2 Verstikking

- Door koordjes en snoeren
 - Op de groep is geen speelgoed toegestaan met koorden eraan. Alleen tijdens het gebruik van de elektrische wipper wordt het snoer bevestigd, na gebruik wordt het snoer hoog opgeborgen.
 - Rolgordijnen zijn zo opgehangen dat de kinderen niet bij de koordjes kunnen.
 - De jassen van kinderen worden gecontroleerd op koordjes. Gevaarlijke koordjes worden verwijderd of er wordt aan ouders gevraagd in het vervolg een andere jas (zonder koordjes) te brengen.
 - Snoeren van elektrische apparaten worden strak tegen de wand vastgezet of hangen dusdanig dat kinderen er niet in verstrikt kunnen raken.
- In bed
 - Spenen mogen niet met koord in bed gebruikt worden. Spenen worden dagelijks gecontroleerd op defecten.
 - Truien met een capuchon dienen voor het naar bed gaan vervangen te worden door een dunner shirt zonder capuchon.
 - Knuffels met koordjes mogen niet gebruikt worden.
 - Matrassen zijn stevig en de hoezen zitten er strak omheen.
 - Matrassen zijn zo afgemeten in de bedden dat er geen ruimte is voor kinderen om met hun hoofd tussen matras en bed te komen.
 - Er wordt bij de baby's en de dreumesen gewerkt met slaapzakken en niet met losse lakens en dekens.
 - Hoofdkussens worden niet gebruikt in het kinderdagverblijf.

- Buikslapers worden minimaal iedere 30 minuten gecontroleerd, liefst vaker. Ouders dienen een buikslapverklaring te tekenen wanneer hun kind op het kinderdagverblijf op de buik mag slapen.

- Kleine voorwerpen

- Het speelgoed is per groep afgestemd op de leeftijdscategorie van de groep.
- Kleine voorwerpen en speelgoed met kleine onderdelen (kleiner dan 4 cm) zijn ten strengste verboden op de babygroepen en de dreumesgroep.
- De groep wordt meerdere malen per dag opgeruimd. Daardoor wordt het speelgoed direct gecontroleerd op kleine/afgebroken onderdelen.
- Kapot speelgoed wordt direct van de groep gehaald.
- Speelgoed waar onder begeleiding van een leidster mee moet worden gespeeld wordt hoog opgeborgen.
- Tassen en jassen van leidsters en van ouders moeten in de gangen blijven en worden daar niet neergezet op de grond waar kleine kindjes erbij kunnen.

- Eten

- Snoep wordt niet gegeven op het kinderdagverblijf.
- Wanneer ouders een traktatie meegeven die niet geschikt is voor de leeftijdsgroep wordt vriendelijk verzocht iets anders mee te brengen.
- Wanneer baby's naar vast voedsel gaan wordt fruit en brood in hele kleine hapjes aangeboden.
- Eten van lunch of cracker/soepstengel tussen de middag gebeurt op de dreumes en peutergroep altijd aan tafel en onder toezicht van de pedagogisch medewerkers. Op de babygroep zitten de kinderen op schoot of kinderstoel wanneer de kinderen zelfstandig kunnen zitten en eten ze altijd onder visueel toezicht van een volwassene.

Bijbehorend protocol: huisregels

Verstikking

Indien een kind zich verslikt moedig het kind aan effectief te hoesten. Indien het kind niet kan hoesten en stikt, laat dan direct 112 bellen. Geeft slagen op rug of buikstoten bij zuigelingen. Indien dit niet effectief is, voer dan de Heimlich greep voor kinderen uit.

Wiegendood

Als er ondanks alle voorzorgsmaatregelen toch een baby in slechte conditie wordt aangetroffen, prikkel het kind dan door het aan te tikken en wat te bewegen en bekijk of het zich herstelt. Zo niet, sla dan alarm (112 bellen) en begin met reanimatie en mond-op mondbeademing. De andere pedagogisch medewerkers worden te hulp geroepen, maar de andere kinderen worden niet zonder toezicht gelaten. De directie wordt gewaarschuwd en hij of zij neemt contact op met de ouders en met de medische instanties. Het is van belang om van begin af aan feiten te noteren, zoals het tijdstip, de omstandigheden en de betrokkenen. In dergelijke gevallen treedt het beleid veiligheid en gezondheid onderdeel ongevallen in werking. Hiervoor heeft de BHV'er/ EHBO'er of diens plaatsvervanger de eindverantwoording.

3.1.3 Vergiftiging

- Door bedorven voedsel

- Direct na het openen van een product wordt de datum erop gezet.
- Bij de reguliere schoonmaak van de pantry's en de keukens worden de levensmiddelen op houdbaarheid gecontroleerd.
- Eens per week worden de producten van leidsters zelf in de koelkast gecheckt op houdbaarheid.

- Er wordt strikt gewerkt met de hygiëne code en de opwarminstructies van Moekes Maaltijd.
- Resten van warme maaltijden worden weggegooid.
- De warme maaltijden worden niet meer dan 1 keer opgewarmd.
- In de koelkasten liggen thermometers die regelmatig gecheckt worden op temperatuur (4 graden Celsius). Thermometers worden jaarlijks vervangen.
- Na de lunch worden alle groepen geveegd om etensresten weg te nemen.
- Voor de omgang met borstvoeding zijn in het protocol voedselhygiëne strikte instructies opgenomen die voor alle leidsters de handleiding zijn.
- Door schoonmaakmiddelen of pesticiden
 - Schoonmaakmiddelen worden hoog of buiten het bereik van kinderen bewaard. De vloer wordt niet schoongemaakt in het bijzijn van kinderen.
 - Vluchtige of dampende stoffen zoals stickerverwijderaars of verfverdunder worden niet gebruikt in het bijzijn van kinderen.
 - Pesticiden worden niet gebruikt of bewaard in ruimtes waar kinderen zijn of kunnen komen.
- Door planten
 - Giftige planten of bloemen, of planten en bloemen waar kinderen allergisch voor zouden kunnen zijn worden niet toegelaten op het kinderdagverblijf. Planten op de groepen zijn verboden, tenzij voor een creatief project op de peutergroep.
- Crèmes en medicijnen
 - Tubes en potjes die gebruikt worden voor de dagelijkse verzorging van de kinderen worden op hoge planken in de aankleedruimte bewaard en mogen niet op de aankleedkussens neergezet worden. Leidsters gebruiken handschoenen, een schone tissue om de crème aan te brengen.
 - Tassen van ouders en medewerkers worden hoog weggezet zodat de kinderen niet bij medicijnen, sigaretten of andere gevaarlijke materialen kunnen komen.
 - Medicijnen worden uit de tassen van de kinderen gehaald en buiten het bereik van de kinderen bewaard.
- Door afval

Voordat de kinderen buiten spelen wordt het plein gecontroleerd op afval (zoals sigarettenpeuken). Afval wordt door de leidster direct verwijderd. Afval wordt in sluitbare afvalbakken gegooid. De kinderen worden geleerd niet met de afvallemmer te spelen.

Bijbehorende protocollen: Voedsel hygiëne en werkinstructie hygiëne.

Bel bij vergiftiging of vermoedens van vergiftiging direct 112.

Mocht een kind toch in een dergelijke situatie terecht komen maken dan verleent een EHBO'er eerste hulp en wordt de huisartsenpost of 112 gebeld.

3.1.4 Verbranding/elektrocucie

- Alle verwarmingen op het kinderdagverblijf zijn afgeschermd door een betimmering waar ook geen handen en voeten tussen gestoken kunnen worden.
- Waterkokers staan alleen in de gangpantry en in de grote keukens. Ze staan altijd tegen de achterwand en de snoeren zijn onbereikbaar voor de kinderen.
- Het kantoor op de eerste verdieping is voorzien van een codeslot zodat kinderen niet ongezien in deze ruimte kunnen komen.

- Wanneer er incidenteel gekookt wordt in de rode keuken gebeurt dat met een gesloten groepsdeur. Wanneer de peuters onderdeel zijn van het kookproces mogen zij alleen in kleine getalen onder begeleiding van een pedagogisch medewerker in de keuken komen kijken.
- De oven is voorzien van een kinderslot zodat ook ruim na het gebruik van de oven (en deze nog warm is) het risico op verbranden wordt verkleind.
- Wanneer de vaatwasser klaar is met het schoonmaakprogramma wordt deze pas geopend wanneer er geen kinderen in de keuken aanwezig zijn. Dit i.v.m. de hete stoom en de hete voorwerpen in de vaatwasser waaraan kinderen zich kunnen verbranden.
- Bij het aanbieden van de warme maaltijden en de flesvoeding wordt de temperatuur gecontroleerd voordat deze wordt aangeboden aan de kinderen.
- De kranen bij de aankleedruimtes hebben een begrenzer qua hitte. De stopcontacten zijn voorzien van kind beveiliging.
- Open vuur (kaarsje) is ten strengste verboden op het kinderdagverblijf.
- Oplaadsnoeren zoals van de iPad worden na gebruik uit het stopcontact gehaald om te voorkomen dan een kind het uiteinde in de mond steekt terwijl het snoer nog in het stopcontact zit.
- Jaarlijks wordt het kinderdagverblijf geïnspecteerd op brandveiligheid en worden de diverse brandblusapparaten en de brandmeldinstallatie gekeurd. De laatste keuring van de brandblusapparaten is van december 2018 en van de brandmeldinstallatie is van januari 2019.
- De kinderen worden ingesmeerd met minimaal factor 30 wanneer de zon schijnt. Leidsters volgen hierin de afspraken die zijn opgenomen in het protocol buiten spelen om verbranding door de zon te voorkomen.

Bijbehorende protocollen: Buiten spelen, voedsel hygiëne en werkinstructie hygiëne.

Indien een kind ondanks de voorzorgsmaatregelen toch verbrand, koel de brandwond +- 10 minuten met lauw zacht stromend leidingwater, voorkom onderkoeling door alleen de brandwond te koelen. Verwijder alleen de kleren die niet aan de brandwond kleeft. Denk aan het verwijderen van de luier!

Waarschuw altijd een arts bij blaren, een aangetaste huid, brandwonden door elektrische of chemische verbranding. Smeer niks op de brandwond. Bedenk de brandwond met steriel verband of schone doek, geeft het slachtoffer geen eten of drinken, breng het slachtoffer naar huisarts of ziekenhuis.

3.1.5 Verdrinking

- Wanneer kinderen gebaad moeten worden in de aankleedgootsteen worden zij altijd met ten minste één hand aan een arm vastgehouden. Handdoeken, zeep etc. ligt altijd binnen handbereik van deze gootstenen.
- Zwembadjes worden alleen gebruikt wanneer er twee leidsters op de groep staan zodat er altijd iemand visueel toezicht houdt bij het zwembad. Na gebruik wordt het zwemwater direct weggegooid. Medewerkers werken volgens de afspraken over het gebruik van een zwembadje, die zijn opgenomen in het protocol: buiten spelen.
- Tijdens een uitstapje wordt er vooraf bekeken of er een open watertje aanwezig is wat een mogelijk risico kan zijn. Wanneer dit het geval is wordt de leidinggevende hierover geïnformeerd en worden er passende maatregelen bedacht.

Bijbehorend protocol: Buiten spelen

Indien een kind ondanks alle voorzorgsmaatregelen verdrinkt, start direct reanimatie en laat een collega 112 bellen.

Stappenplan: controleer ademhaling, indien deze er niet is onderneem de volgende stappen:

1. Maak luchtweg vrij door hoofd iet snaar achter te kantelen, kijk voel en luister nogmaals;
2. beadem 5 keer mond op mond/neus;
3. controleer naar tekenen van leven;
4. ontbreken deze start met hartmassage met de twee-vinger techniek;
5. frequentie 15 keer hartmassage , twee keer beademen.

3.1.6 Wat als een risico zich toch voordoet

Onder de mogelijke risico's staat per item beschreven hoe er het best gehandeld kan worden door betrokken aanwezigen.

Als ondanks alle afspraken er toch iets gebeurt wat letsel veroorzaakt wordt direct de dienstdoende EHBO'er/BHV'er erbij geroepen. Die bepaalt de verdere stappen: is een ritje naar het ziekenhuis nodig, moet 112 gebeld worden etc. Direct nadat dit besloten is belt de pedagogisch medewerker van de groep de ouders van het kind en de directie. Na afloop zal de directie een onderzoek instellen hoe dit toch heeft kunnen gebeuren en nieuwe maatregelen nemen om dit in de toekomst te voorkomen.

3.2 Sociale veiligheid

Ten aanzien van de sociale veiligheid hebben we 3 risico's gedefinieerd als grote risico's. Van ieder risico zijn (soms onverdeeld in segmenten) de genomen maatregelen opgesomd. Tevens is een verwijzing naar de bijbehorende protocollen opgenomen.

3.2.1 Grensoverschrijdend gedrag

- Van pedagogisch medewerkers naar kinderen
 - Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring) en staan voor de doorlopende controle gekoppeld aan Villa Bambini in het Persoonsregister Kinderopvang.
 - Er staan duidelijke algemene waarden en normen beschreven in het pedagogische beleid waar pedagogisch medewerkers zich aan dienen te houden en waarop ze elkaar ook aan kunnen spreken. De open sfeer die hiervoor nodig is wordt gestimuleerd in groepsgesprekken en individuele functioneringsgesprekken. Leidinggevenden geven daarin het goede voorbeeld.
 - We werken met een vierogenbeleid.
 - Medewerkers kennen het vierogenbeleid en werken daar ook naar.
 - Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
Directie, pedagogisch coach en ouders/verzorgers komen regelmatig (on)aangekondigd even binnenlopen op de groepen.
- Van kinderen naar kinderen-
 - Wij leren de kinderen om 'Nee' te zeggen wanneer een ander kind iets doet wat hij/zij niet leuk vindt. Ook leren wij ze om hulp te vragen of het te zeggen tegen een leidster wanneer het betreffende kind niet stopt.
 - Er zijn duidelijke afspraken in het pedagogische beleid hoe er gehandeld moet worden bij grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling.

- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind grensoverschrijdend gedrag vertoont naar een ander kind op de opvang.

<p>Bijbehorende protocollen: Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.</p> <p><i>De volgende stappen worden ondernomen wanneer een situatie van grensoverschrijdend gedrag zich mogelijk voordoet:</i></p>	
<p>Er is sprake van grensoverschrijdend gedrag CQ. zedendelict door een medewerker naar kind.</p>	<p>De directie neemt direct contact op de vertrouwensinspecteur van onderwijs.</p>
<p>Er is sprake van grensoverschrijdend gedrag door kind naar kind.</p>	<p>De Meldcode Kindermishandeling treed in werking. De aandachtfunctionaris wordt ingelicht en eventueel wordt Veilig Thuis geraadpleegd voor advies.</p>
<p>Er zijn vermoedens van Kindermishandeling.</p>	<p>De Meldcode Kindermishandeling treed in werking. De aandachtfunctionaris wordt ingelicht en eventueel wordt Veilig thuis geraadpleegd voor advies</p>

3.2.2 Kindermishandeling

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring) en staan voor de doorlopende controle gekoppeld aan Villa Bambini in het persoonsregister kinderopvang.
- We werken met een vierogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vierogenbeleid en werken daar ook naar.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Directie en pedagogisch coach komen regelmatig en onaangekondigd even binnenvallen op de groepen.
- Er is een protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed (de meldcode).
- Medewerkers kennen de meldcode en weten wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
- De meldcode wordt eenmaal per jaar geëvalueerd in een groepsvergadering om het vers in het hoofd van de leidsters te houden. Daarnaast lezen alle leidsters minimaal eenmaal per jaar alle protocollen (waaronder het protocol Kindermishandeling) nog eens extra door en wordt deze besproken tijdens diverse werkoverleggen.

<p>Bijbehorende protocollen: Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld.</p> <p>Mocht een dergelijke situatie zich voordoen dan volgen wij de stappen zoals deze in de meldcode met afwegingskader staat genoteerd.</p>
--

3.2.3 Vermissing

- Vanaf het kinderdagverblijf
 - Het kinderdagverblijf heeft twee tuinuitgangen. Op deze uitgangen zit een kindveilige deurgreep met een zware dranger die ervoor zorgt dat het hek altijd volledig dichtvalt wanneer er iemand doorheen is gegaan. De leidsters zijn geïnstrueerd bij stroefheid of defect direct de leidinggevende te waarschuwen.
 - Leidsters wijzen ouders/verzorgers erop dat zij de buitendeur en het hekje van de tuin achter zich dienen te sluiten.
 - Wij werken met een kindregistratiesysteem. De aanwezigheid van de kinderen wordt bijgehouden in een online systeem. Daardoor is direct te zien hoeveel kinderen er aanwezig zijn.
 - Ouders/verzorgers dienen hun kind mondeling aan te melden of af te melden bij de leidsters van de groep, zodat zij de aanwezigheid/afwezigheid correct kunnen bijhouden in het kindsysteem.
- Tijdens een uitje
 - Alle kinderen dragen bij uitstapjes altijd een fluorescerend vest met de naam en het telefoonnummer van het kinderdagverblijf.
 - De leidster-kind ratio is bij uitjes 1 op 2. Als alle kinderen vast zitten en vast blijven zitten (bijvoorbeeld voor een korte wandeling) dan mag de ratio 1 op 3 zijn.
 - Voor het uitstappen of uitgaan worden de kinderen verdeeld onder de volwassenen. Iedere volwassene krijgt twee kindjes onder zich die hij continu in de gaten moet houden.
 - Er wordt om de 5 minuten geteld of iedereen er nog is.

Bijbehorende protocollen: Buitenspelen – uitstapjes en vermissing

Mocht ooit geconstateerd worden dat een kindje niet meer in de opvang aanwezig is wordt onmiddellijk de directie gebeld die vervolgens direct de politie en de ouders inlichten.

3.3 Gezondheid

Ten aanzien van de gezondheid hebben we 3 risico's gedefinieerd als grote risico's. Van ieder risico zijn (soms onverdeeld in segmenten) de genomen maatregelen opgesomd.

3.3.1 Ziektekiemen

- In de werkregels is een strikte lijst hygiëne maatregelen opgenomen die de verspreiding van ziektekiemen door niezen, hoesten en aanraking tot een minimum moet beperken en die iedere medewerker moet kennen en moet uitvoeren. Hierin worden bijvoorbeeld een goede handhygiëne beschreven, gebruik van zakdoeken en handschoenen, wasvoorschriften bij zieke kinderen voor speelgoed en knuffels op de groep, de noodzaak van eigen bord, bestek, slab en washand etc.
- In het pedagogisch beleid is een ziektebeleid opgenomen dat de ouders verteld wat ze met welke ziekte kunnen doen en wanneer een kindje wel en niet op het kinderdagverblijf mag komen. De medewerkers kennen deze lijst en kunnen hem bij twijfel ook raadplegen in de centrale hal.
- Kinderen mogen alleen maar gekust worden op de wang, in geen enkel geval wordt een kind op de mond gekust of worden kinderen gestimuleerd elkaar op die wijze te kussen. Kinderen die leidsters of andere kinderen op de mond kussen wordt verteld waarom dat niet gewenst is.
- Het aannemen en opbergen van de boodschappen gebeurt volgens de afspraken die staan in het protocol voedselhygiëne.
- Afval wordt opgeborgen in gesloten afvalbakken.

- Voor het dragen van kunstnagels door leidsters zijn aparte afspraken opgesteld. Deze zijn opgenomen in de werkinstructie hygiëne en moet door de leidsters worden nageleefd.

Bijbehorende protocollen: Buitenspelen, voedselhygiëne en werkinstructie hygiëne.

Mochten wij toch te maken krijgen met een uitbraak van ziektekiemen dan vragen wij de GGD voor advies. Waar nodig wordt er eerste hulp verleend door een bevoegde medewerker.

Indien kinderen ziek worden door onhygiënisch handelen met betrekking tot voeding volg dan de richtlijnen zieke kinderen, vraag indien nodig advies aan de GGD of een huisarts.

Bij meerdere constatering van een infectieziekte raadplegen wij de Kiddi-app. De adviezen hierin worden als leidraad genomen. Eventueel kan er melding worden gemaakt bij de GGD als er sprake is van een uitbraak of kunnen kinderen tijdelijk worden geweigerd indien de gezondheid van de groep in het geding komt en verdere besmetting door deze weigering voorkomen kan worden.

3.3.2 Binnenmilieu

- Villa Bambini heeft een protocol gezonde lucht dat dicteert op welke manier de luchtkwaliteit bewaakt wordt op de verschillende groepen en in de slaapkamers. Iedere medewerker moet dit protocol kennen en uitvoeren.
- In het gebouw zijn diverse ventilatiemaatregelen genomen en zijn roosters en nieuwe ramen geplaatst die de luchtkwaliteit/temperatuur te regelen.
- Met betrekking tot de drukke weg waaraan wij liggen zijn er in het protocol maatregelen opgenomen om te zorgen dat op de drukke tijden niet te veel fijnstof van de weg binnenkomt.
- Er wordt geen gebruik gemaakt van dampende en vluchtige schoonmaakmiddelen wanneer er kinderen in de ruimte aanwezig zijn.
- Tijdens het schoonmaken wordt de ruimte extra geventileerd.
- Bij warm weer (temperatuur boven de 28 graden) worden er ventilatoren op de groepen/slaapkamers geplaatst. Deze worden buiten het bereik van de kinderen geplaatst. En in de slaapkamer niet aangezet wanneer er kinderen aanwezig zijn.
- Er wordt extra gelet het plaatsen van baby's buiten de luchtstroom/tocht.

Bijbehorende protocollen: gezonde lucht en huisregels

Wanneer een situatie zich toch voordoet en kinderen verblijven een langere periode in een ongezonde ruimte dan wordt direct de directie gebeld ter advies.

De EHBO'er monitort de gezondheid van de kinderen nauwlettend en onderneemt passende acties wanneer kinderen klachten krijgen door het verblijf in de ruimte.

3.3.3 Buitenmilieu

- Het dakterras aan de achterzijde van Villa Bambini grenst aan een woonwijkje en wordt van de drukke weg afgeschermd door het gebouw zelf. De voortuin van Villa Bambini ligt wel aan de korte kant aan een weg die tijdens de spitsuren druk wordt. Met het buitenspelen wordt pas begonnen na de ochtendspits. Om 17.15 uur gaan de kinderen weer naar binnen als ze in de namiddag nog hebben buiten gespeeld.

- Bij temperaturen buiten boven de 28 graden spelen de kinderen tussen 13:00 uur en 15:00 uur niet buiten.
- Voordat de kinderen buiten spelen wordt het plein en het dakterras gecontroleerd op afval.
- Buitenspeelgoed wordt gecontroleerd voordat het wordt aangeboden. Kapot speelgoed of ondeugdelijk speelgoed (bijvoorbeeld wanneer de handvatten van de fietsen los zitten of weg zijn) wordt niet aangeboden aan de kinderen totdat het gemaakt is.
- Na ieder uitstapje worden de kinderen gecontroleerd op tekenbeten.
- Binnen en rondom het kinderdagverblijf mag niet gerookt worden.

Bijbehorende protocollen: gezonde lucht, buiten spelen, huisregels.

Mocht een kind of medewerker toch in een dergelijke situatie terecht komen dan worden er passende acties uitgevoerd; zoals het aanspreken van de persoon, het inlichten van ouders en/of verleent een EHBO'er eerste hulp en/of wordt de huisartsenpost of 112 gebeld.

3.3.4 Onjuist medisch handelen

- Ouders dienen een medicatieformulier in te vullen wanneer hun kind tijdens de opvang medicatie dient te ontvangen. (Ook homeopathische middelen.)
- Kinderen mogen niet gebracht worden wanneer zij tegen koorts paracetamol ontvangen hebben. Medewerkers kunnen dan de gezondheidstoestand van het kind onjuist inschatten waardoor er gevaarlijke situaties kunnen ontstaan. Uitzondering is door een huisarts voorgeschreven paracetamol tegen pijn.
- Er is ten alle tijden een medewerker met een geldig kinder EHBO-certificaat aanwezig in het pand. Tevens is er dagelijks ook een medewerker aanwezig met een BHV certificaat.
- Er worden geen medische handelingen verricht door onbevoegde medewerkers.

Bijbehorende protocollen: gezonde lucht, buiten spelen, huisregels.

Mocht een kind of medewerker toch in een dergelijke situatie terecht komen dan verleent een EHBO'er eerste hulp en/of wordt de huisartsenpost of 112 gebeld.

4

Omgang met kleine risico's

4.1 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 overbescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen onaanvaardbare risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker, 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

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. Zo leren de kinderen dat ze niet met de afvallemmer mogen spelen maar ze leren hem wel te gebruiken. We introduceren kinderschaartjes en plastic messen waarmee de kinderen leren om te gaan en zo hun zelfstandigheid te vergroten. De kinderen op de peutergroep mogen in wisselende groepjes helpen bij het dekken en afruimen van de tafels en mogen onder toezicht ook de tafels helpen schoonmaken.

In een horizontaal ingedeeld kinderdagverblijf als dat van ons, met drie verschillende leeftijdsgroepen, is het makkelijk om leeftijdsgeschikt speelgoed aan te bieden. De jongste, nieuwe kinderen op de groep leren onder begeleiding van de pedagogisch medewerkers om te gaan met uitdagender speelgoed en leren omgaan met de kleine risico's die daaraan verbonden zijn. Een voorbeeld is de kindergereedschapsbank die bij de dreumesen op de groep staat. De kinderen leren de verschillende gereedschappen kennen maar leren ook om er voorzichtig mee om te gaan en het bijvoorbeeld niet op elkaar te gebruiken. De pedagogisch medewerkers dragen zorg voor het handhaven van de algemene normen en waarden, zoals die in het pedagogisch beleid beschreven zijn, ook met het oog op het gebruik van speelgoed.

Ook in het stimuleren van de grovere motorische vaardigheden liggen kleine risico's verscholen. Een voorbeeld hiervan is het gebruik van de glijbanen. De glijbaan in de tuin is een belangrijk middel om kinderen te laten klauteren en glijden. Daarbij moet de kinderen geleerd worden dat het belangrijk is om te wachten op elkaar en om bijvoorbeeld niet via de glijbaan omhoog te klimmen. De pedagogisch medewerkers sturen de kinderen aan maar het komt hier voor dat kinderen tegen elkaar aan botsen. Deze kleine incidenten worden gebruikt om uit te leggen waarom de regels er zijn. Andere voorbeelden hiervan zijn het gebruik van de steps en autotootjes. Ook wild spelen in het zwembad is een voorbeeld. Er is ten alle tijden een leidster die haar oog op het zwembad heeft en zij zal de kinderen ook manen rustig aan te doen om te voorkomen dat ze uitglijden. Toch zal dit gebeuren: het is een gecalculeerd risico. Het zwembad staat op een zachte ondergrond waardoor ernstige valpartijen voorkomen worden. Maar bij een valpartij zal wel direct de gelegenheid worden gebruikt om aan alle kinderen duidelijk te maken dat een zwembad glad en is en dat je dus niet te wild moet zijn omdat je dan uitglijdt.

In de huisregels (zie map protocollen) staan de regels waaraan iedereen zich in het kinderdagverblijf dient te houden. Eén regel zegt dat rennen binnen het kinderdagverblijf niet mag. Die regel geldt niet voor de buitenspeelplaatsen. Kinderen moeten hun energie kwijt en moeten kunnen rennen. Er wordt hun geleerd daarbij wel goed op te letten waar je op af rent. Dat ook daarbij weleens botsingen voorkomen is wederom een ingecalculeerd risico. De pedagogisch medewerkers laten de kinderen rennen maar zullen al te wild gedrag intomen om ernstigere botsingen en valpartijen te voorkomen.

Op de dreumesgroep worden de kinderen gestimuleerd op het potje te plassen. De pedagogisch medewerkers houden dit nauw in de gaten en leren de kinderen bijvoorbeeld niet hun volle potje op te tillen. Op de peutergroep wordt dit uitgebreid met zelfstandig toiletbezoek. De kinderen wordt geleerd zelfstandig naar het toilet te gaan, te vegen, zich weer aan te kleden en daarna de handen te wassen. Doordat de toiletten in een ruimte op de groep zijn is dit ook goed te controleren door de leidsters. Dit geldt ook voor niezen in de hand, het gebruik van papieren tissues etc. De algemene hygiëneregels (zie map protocollen) worden zo door de leidsters overgebracht op de kinderen.

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 voor de mond tijdens niezen of hoesten. Ook leren de jonge kinderen dat ze niet met de afvallemmer mogen spelen, maar wel zelf hun luier weg mogen gooien.

5

Thema's uitgelicht

5.1 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 teamoverleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- 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) en staan voor de doorlopende controle gekoppeld aan Villa Bambini in het persoonsregister kinderopvang.
- We werken met een vierogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vierogenbeleid.
- Het vierogenbeleid wordt goed nageleefd.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang.
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind grensoverschrijdend gedrag vertoont naar een ander kind op de opvang.
- Er is een meldcode wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
- Medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
- Leidsters zijn een voorbeeld voor de kinderen. Zij gaan respectvol met de kinderen om en nemen het kind altijd serieus.
- Er is een interne en externe vertrouwenspersoon aangesteld binnen de organisatie.

5.2 Vierogenbeleid

Sinds juli 2013 zijn de kindercentra wettelijk verplicht zich te houden aan het *vier ogen beleid*. Dat houdt in dat leidsters niet in hun eentje op een groep mogen staan zonder dat een andere volwassene hen kan zien of horen. Omdat we vanaf de start in 2010 al een hele open sfeer wilden is er direct al gekozen voor veel transparantie door middel van glas. Zo is iedere groep vanaf de gang in te zien door ruiten, hebben de babygroepen halve deuren en staan de deuren van de dreumes en de peutergroepen meestal open. Vanwege de nauwe samenwerking lopen leidsters vaak zonder kloppen bij elkaar naar binnen. Dat geldt ook voor de directie en pedagogisch coach. Op iedere groep staat daarnaast een babyfoon die op één van de andere groepen te horen is. Er is dus altijd onderling contact. Ook in de slaapkamer staan babyfoons. Op deze manier staat nooit iemand echt alleen.

5.3 Achterwachtregeling

Als in een uitzonderlijke situatie er maar één medewerker aanwezig kan zijn en er geen andere volwassene op de locatie is, moet de achterwachtregeling worden toegepast. Dit betekent dat in geval van calamiteiten een achterwacht beschikbaar is die binnen vijftien

minuten aanwezig kan zijn op de opvanglocatie. De (actieve) achterwacht is telefonisch bereikbaar tijdens de opvangtijden. De volgende personen zijn bereikbaar als achterwacht: Richy Brown: 06-21213415, Patricia van Dinther: 06-29023958, Gerald Brown: 06-25068486 en Devorah Zandwijken: 06-36113834.

6

EHBO-regeling

We doen er alles aan om met gezond verstand en duidelijke regels te werken, maar het volledig uitsluiten van ieder ongeluk is niet alleen onmogelijk maar ook ongewenst. Kinderen moeten hun wereld leren kennen en gaan vertrouwen op hun eigen mogelijkheden en hun eigen verstand. Dat gaat met vallen en opstaan. Gelukkig zijn we in het geval van een ongelukje voorzien van pedagogisch medewerkers met een goed verstand en een kinder-EHBO diploma. Er zijn op onze locatie verschillende medewerkers met een (kinder-)EHBO diploma:

De certificaten zijn behaald bij het volgende instituut:
EFR Centre Nederland/ NIKTA EHBO voor Kinderopvang

Aanwezigheid gedurende de week:

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Aafke	X	X	X		
Ilona	X	X	X	X	
Gemma	X	X		X	X
Melany		X		X	X
Jaimie	X		X	X	X
Channa	X	X			X
Nelleke		X	X	X	
Daisy	X	X	X		
Amber	X	X		X	X
Tamara	X	X	X		

7

Beleidscyclus

Villa Bambini maakt gebruik van de Risicomonitor van Veiligheid.nl. Iedere groep heeft periodiek overleg met de leidinggevende. Hierin wordt naast het bespreken van alle kinderen ook de veiligheid en hygiëne van de groep besproken. Wanneer er punten naar voren komen die aangepast moeten worden (fysiek op de groep of in beleid) worden die punten door de leidinggevende genoteerd, indien nodig besproken met eigenaren en vervolgens aangepast. In de volgende vergadering worden de punten geëvalueerd.

Na een ongeval wordt er door de betrokken leidster een ongevallenformulier ingevuld. De ingevulde formulieren worden besproken met de hoofdleidster/directie. Deze formulieren worden op de groep bewaard ter kwaliteitscontrole.

Kleine klussen worden via een app doorgegeven aan de directie. Dringende zaken, die een direct gevaar opleveren voor de kinderen, zoals bijvoorbeeld een losse trapleuning worden direct verholpen.

Het beleid veiligheid en gezondheid wordt jaarlijks ter advies aan de oudercommissie aangeboden. Wij vinden de inbreng van de ouders zeer belangrijk. Door een laagdrempelig contact met onze oudercommissie kunnen wij veranderingen of opmerkingen direct met elkaar afstemmen.

8

Communicatie en afstemming intern en extern

Interne communicatie en afstemming van het Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid

Onze medewerkers zijn niet alleen de uitvoerenden van het beleid maar ook degenen die het beste kunnen constateren waar het niet voldoet of niet (meer) relevant is. In een kinderdagverblijf dat al geruime tijd bestaat en in die periode geen grote veranderingen heeft ondergaan (qua locatie, visie, soort speelgoed etc.) is het beleid en zijn de regels omtrent veiligheid en gezondheid door ervaringen uit het verleden behoorlijk fijngeslepen. De huisregels, de werkregels omtrent hygiëne en veiligheid en het pedagogisch beleid geven een duidelijk houvast voor de pedagogisch medewerkers. Toch komen er af en toe toch nieuwe situaties voor, wijzigen de regels vanuit de overheid of zijn er kleine veranderingen (zoals in het voorjaar van 2017 de verbouwing van de tuin) waardoor de regels opnieuw gedefinieerd of aangescherpt moeten worden.

Kleine veranderingen in de regels worden meestal per email aangekondigd en verklaard. Grotere veranderingen worden in de groepsoverleggen of in de algemene vergaderingen besproken. Kleine constatering van mogelijke risico's worden vaak mondeling of per app aan de directie of hoofdleiding meegedeeld. Daar kan dan direct op worden ingespeeld.

Daarnaast wordt in de algemene vergaderingen en in de groepsoverleggen als vast agenda punt gesproken over veiligheidsbeleid en gezondheidsbeleid. Het protocol kindermishandeling wordt daarnaast eens per jaar besproken en eens per jaar leest iedereen alle huisregels, werkinstructies en protocollen door om te controleren of alles nog up to date is. In een vergaderingen worden de punten besproken en een eventuele actielijst gemaakt.

Nieuwe medewerkers krijgen altijd het pedagogisch beleid, de huisregels, de werkinstructies en de protocollen van tevoren toegestuurd zodat ze deze kunnen leren voordat ze komen werken.

Externe communicatie van het Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid

Vragen van ouders kunnen op aanleiding zijn voor het aanpassen van het veiligheids- of gezondheidsbeleid. Wanneer we beleid hebben aangepast waarvan we denken dat het voor de ouders handig, leerzaam of gewoon leuk om te lezen is communiceren we dit in de nieuwsbrief onder het kopje 'Beleid Verklaard'. De nieuwsbrief gaat altijd naar alle ouders en leidsters. Zeker als er een vraag of incident geweest is nemen we dat als aanleiding om het beleid te verklaren. Op de website staat altijd de laatste versie van het pedagogisch beleid en de protocollen, huisregels en werkinstructies zijn door de ouders in te zien in de mappen in de centrale hal.

9

Ondersteuning en melding van klachten

Wij hechten sterk aan kwaliteit en hopen natuurlijk dat u ons direct aanspreekt wanneer u vragen over onze handelswijze hebt. Wanneer u volgens uw oordeel of gevoel daar niet voldoende mee geholpen bent kunt u de volgende stappen doorlopen:

1. Klacht per mail toesturen aan het kinderdagverblijf.

Wanneer een klacht bij ons binnenkomt wordt deze eerst zorgvuldig onderzocht, waarbij we de ouder(s) op de hoogte houden van onze bevindingen. De klacht wordt zo snel mogelijk afgehandeld maar in ieder geval binnen een termijn van zes weken na indiening. De reactie op de klacht met een duidelijke omschreven oordeel op de klacht wordt u altijd per mail medegedeeld met, indien van toepassing, een duidelijk beschreven termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

2. Contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang

U bent echter niet verplicht om het met ons te bespreken. Vanaf 1 januari 2016 is er een nieuwe klachtenregeling gekomen waaraan ieder KDV zich dient te houden. De Wet kinderopvang bepaalt dat elke kinderopvang aangesloten moet zijn bij de Geschillencommissie en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Hier kunt u terecht voor informatie, advies, bemiddeling, mediation van en door medewerkers van het klachtenloket en/of een bindende uitspraak door de Geschillencommissie. Villa Bambini is hierbij aangesloten.

3. Klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang

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

Bij vragen over het indienen van klachten kunt u terecht bij de leiding van uw kindercentrum: Patricia van Dinther en Richy Brown zijn belast met de dagelijkse leiding van Villa Bambini. Zij zullen aan iedere klacht de nodige aandacht besteden. Zij zijn te bereiken op het kantoor: 020-4261166.

Voor meer informatie over het klachtloket gaat u naar:

www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders

Voor meer informatie over de Geschillencommissie gaat u naar:

www.degeschillencommissie.nl