

1 JANUARI 2024



BELEIDSPLAN VEILIGHEID EN GEZONDHEID

KINDERDAGVERBLIJF 'T STRIJPJE B.V.
STRIJPLAAN 371, 2285 GM RIJSWIJK

Inhoud

Inleiding.....	2
2. Grote risico's	4
2.1. Fysieke veiligheid	4
2.1.1. Vallen van hoogte	4
2.1.2. Verstikking	5
2.1.3. Vergiftiging	5
2.1.4. Verbranding	5
2.1.5. Verdrinking	6
2.2. Sociale veiligheid.....	7
2.2.1. Grensoverschrijdend gedrag	7
2.2.3. Vermissing	8
2.3. Gezondheid	9
3. Omgang met kleine risico's.....	13
4. Risico-inventarisatie	14
5.1. Vierogen principe	14
5.2. Achterwachtregeling	15
6. Beleidscyclus	16
6.1. Beleidscyclus	16
6.1.1. Welke maatregelen worden genomen?.....	16
6.1.2. Hoe worden maatregelen geëvalueerd?.....	16
7. Communicatie en afstemming intern en extern	16
8. Interne klachtenregeling	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van kinderdagverblijf 't Strijpje. In dit beleidsplan wordt duidelijk beschreven hoe wij op het kinderdagverblijf werken om ons doel: de kinderen en de medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel-, ontwikkel- en leefomgeving te bieden, waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en de kinderen leren omgaan met kleine risico's.

Dit beleidsplan is geldig vanaf 1 januari 2018 en zal ieder jaar worden bijgesteld indien daar een aanleiding voor is. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van wijzingen in de ruimtes van het kinderdagverblijf dat invloed heeft op de veiligheid. Ook zal het beleidsplan aangepast worden, als blijkt dat de genomen maatregelen niet effectief en adequaat zijn.

Om tot dit beleidsplan te komen, is er gekeken naar de oude risico-inventarisaties van de afgelopen jaren en naar de protocollen van het kinderdagverblijf. Daarnaast is er gekeken naar de verschillende thema's die in dit beleidsplan zijn genoemd en wat de medewerkers hiervan belangrijk vinden.

De directeur van kinderdagverblijf 't Strijpje is eindverantwoordelijk voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Dit beleidsplan zal pas goed tot zijn recht komen in de praktijk als alle medewerkers van het kinderdagverblijf zich betrokken voelen bij dit beleid en het beleid uitdragen. Het is belangrijk dat de medewerkers ervoor zorgen dat er sprake is van een continu proces in het vormen van het beleid. Het beleid implementeren, uitvoeren, evalueren en actualiseren. Om dit te kunnen doen wordt er in het eerste kwartaal van elk jaar een QuickScan gedaan met behulp van de Risicomonitor. Mochten daar actiepunten uit komen, worden deze in het tweede kwartaal van dat jaar in een teamoverleg besproken en in het derde kwartaal geëvalueerd. In het vierde kwartaal worden er indien nodig aanpassingen gedaan in het beleidsplan. Aangezien er in 2018 brand is geweest bij de Risicomonitor zijn onze gegevens verdwenen. We hebben maart 2019 opnieuw de QuickScan uitgevoerd. De risicomonitor is anders van opzet geworden. Mochten er veranderingen plaatsvinden bij KDV 't Strijpje wordt het aangepast bij de risicomonitor.

1. Missie, visie en doel

Kinderdagverblijf 't Strijpje streeft ernaar om bij al haar opvangactiviteiten verantwoorde kinderopvang te bieden, waarbij het welzijn van het kind centraal staat. Dit doen we door: kinderen af te schermen van grote risico's en kinderen te leren omgaan met kleinere risico's. We stimuleren kinderen in de ontwikkeling van een kind tot een zelfstandig, creatief, sociaal en kritisch persoon. De basis vormt een veilige en gezonde leef- en speelomgeving.

Daarnaast is kinderdagverblijf 't Strijpje een groen kinderdagverblijf. Het kinderdagverblijf vindt het belangrijk dat kinderen in het kinderdagverblijf ook een stukje meekrijgen van hoe je met respect zou moeten omgaan met dieren en de natuur. Daarom worden er op het kinderdagverblijf vaak activiteiten gedaan die met de natuur te maken hebben, zowel binnen als buiten. De kinderen hebben in het voorjaar en de zomer onder andere een eigen plantje dat ze mogen verzorgen en de kinderen gaan regelmatig kijken bij de dieren.

Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang hebben wij het doel een Veiligheid- en gezondheidsbeleid te creëren waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten bij het samenstellen van dit beleidsplan zijn:

1. Het bewustzijn van mogelijke risico's.
2. Het voeren van een goed beleid op grote risico's.
3. Het uitdagen en stimuleren van kinderen in hun ontwikkeling.

2. Grote risico's

In dit hoofdstuk worden de grote risico's beschreven ten aanzien van veiligheid en gezondheid. De risico's die in dit beleidsplan genoemd worden zijn de belangrijkste grote risico's die op het kinderdagverblijf kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. Daarnaast wordt er beschreven wat er wordt gedaan om de kans op deze risico's te verkleinen of te voorkomen. De risico's worden onderverdeeld in fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Voor de overige risico's en/of meer informatie over de benoemde onderwerpen, kunt u de protocollen van het kinderdagverblijf lezen.

2.1. Fysieke veiligheid

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

2.1.1. Vallen van hoogte

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

Slaapruijnte

Wij hebben in de groepen goedgekeurde stapelbedjes voor de kinderen. Er zijn twee afzonderlijke slaapruijntes met meerdere slaapplekken voor de kinderen van 0 – 2 jaar, en 1 slaapkamer voor de kinderen van 2 tot 4 jaar. Er is ook een evacuatie bed aanwezig in de babygroep. De bevestigingspunten voor de bedbodems, de spijlen en de dakjes worden regelmatig gecontroleerd, zodat de kinderen die in het bovenste bedje liggen niet naar beneden kunnen vallen. Daarnaast wordt het hek altijd eerst goed gesloten, voordat de pedagogisch medewerker de ruimte verlaat. De 3 slaapruijntes hebben brandvertragende muren en deuren.

Verschoonruimte

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

Groepsruimtes

Om te voorkomen dat kinderen uit een raam kunnen klimmen, staan er geen opstapjes in de buurt van het raam. In de box in de babygroep mogen geen voorwerpen staan die als opstapje fungeren. Kinderen boven de twee en een half jaar mogen niet meer in de box. Kinderen mogen niet zelf in hun kinderstoel klimmen. De hoogte van de kinderstoelen is zo dat de kinderen zich niet af kunnen zetten tegen de tafel. Beweeglijke kinderen worden naast de pedagogisch medewerker gezet. Daarnaast worden alle kinderen vastgezet met een riempje.

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

2.1.2. Verstikking

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

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

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

2.1.3. Vergiftiging

Op het kinderdagverblijf zijn gifwijzers aanwezig, waarin staat wat giftige stoffen of planten zijn. Daarnaast bevat hij advies voor de eerste hulp aan jonge kinderen bij inname van deze stoffen. Afhankelijk van de stof bestaat het advies uit: al dan niet laten braken, het laten drinken van water of het laten eten van iets vets, laxeren, of toedienen van actieve kool.

Bij de aankoop van schoonmaakmiddelen wordt er rekening gehouden met de veiligheid, giftigheid en waarvoor het gebruikt moet worden. De schoonmaakmiddelen worden opgeborgen in de schoonmaakkast in de keuken op de 1^{ste} verdieping, die niet toegankelijk is voor de kinderen. Daarnaast worden de schoonmaakmiddelen op de groepen op de bovenste plank van de keuken opgeborgen, waar de kinderen niet bij kunnen.

2.1.4. Verbranding

In de groepsruimten hebben wij vloerverwarming, zodat de kinderen zich niet kunnen branden aan radiatoren. Vloerverwarming is ook ideaal voor de baby's die op een speelkleed op de grond spelen of aan het kruipen zijn. De temperatuur mag niet lager dan 17°C en niet hoger dan 27°C zijn. Dit wordt aangepast aan de verschillende ruimtes. Door het plaatsen van airco's in de verschillende ruimtes kan de binnentemperatuur ook in de zomer gewaarborgd blijven. De babygroep is warmer dan een peutergroep, omdat de kinderen in de babygroep lichamelijk minder actief zijn.

In ons kinderdagverblijf is er een algemeen rookverbod. Aanstekers of lucifers worden buiten het bereik van de kinderen bewaard, op de bovenverdieping. Wij maken geen gebruik van kaarsen, brandgel, wierook etc.

Koffie/ thee of andere warme dranken worden buiten het bereik van kinderen gedronken en bewaard, zodat de kinderen er niet bij kunnen en ermee in aanraking kunnen komen.

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

De kinderen worden een half uur voordat ze gaan buitenspelen ingesmeerd met zonnebrandcrème met een beschermingsfactor van 30. Dit wordt zowel 's morgens als 's middags gedaan. Ook als de kinderen in de schaduw spelen moeten zij worden ingesmeerd. De gevoelige zones, zoals neus, oren, nek en voeten worden extra ingesmeerd. Waar nodig worden de kinderen vaker ingesmeerd.

2.1.5. Verdrinking

Kleine kinderen kunnen al in een laagje van 10 centimeter water verdrinken, zonder dat je het merkt. Op het kinderdagverblijf wordt door de pedagogisch medewerker, bij gebruik van water, goed opgelet om dit risico te voorkomen.

Buitenspelen

Bij het kinderdagverblijf hebben we een tuin. Deze tuin is opgedeeld in een baby - en een peutertuin. De babytuin is aan de achterkant van het gebouw gelegen en is te bereiken zonder oversteek. Hij is afgeschermd met een, volgens de normen, goedgekeurd hek van 1.20 cm. Hierbij is rekening gehouden met de afstand tussen de spijlen. Deze moeten namelijk dicht op elkaar staan, 10 cm, zodat een kinderhoofd niet vast kan komen te zitten of dat er ongemerkt een kind de tuin uit kan gaan. Verder is het hek voorzien van een slot dat niet door kinderen geopend kan worden. Voor de peutertuin geldt hetzelfde.

De peutertuin bestaat uit een verhard gedeelte en een groen gedeelte. In het groene deel kunnen de kinderen spelen in het gras en bij de wilgenhut. Rondom de wilgenhut liggen houtsnippers. Deze zijn goedgekeurd voor het kinderdagverblijf met het keurmerk: NEN 117.

Voor het naar buiten gaan met de kinderen wordt het hek door een pedagogisch medewerker gecontroleerd of het goed in het slot zit. In de peutertuin geldt de regel dat de pedagogisch medewerkers zich te allen tijden verspreid opstellen, zodat er een optimaal overzicht is.

In de zomer worden er zwembadjes in de tuin gezet, zodat de kinderen lekker kunnen afkoelen tijdens het buitenspelen. Dit water wordt iedere dag ververs. De

kinderen die nog niet zindelijk zijn gebruiken een zwemluier. De pedagogisch medewerkers houden ook hierbij de kinderen extra goed in de gaten. Mocht er een pedagogisch medewerker even naar binnen moeten, om bijvoorbeeld een kind te verschonen, dan dient deze dit altijd te melden bij een collega. In principe is de baby - tuin voor de baby's en de peutertuin voor de peuters.

Uitstapjes

Bij het maken van uitstapjes is water een risico, omdat er in de omgeving verschillende sloten, vijvers e.d. zijn. Daarom wordt er altijd voor gezorgd dat er voldoende pedagogisch medewerkers meegaan en dat er voldoende zicht is op het aantal kinderen dat mee is. Als er gewandeld wordt met baby's gaan tijdens een wandeling altijd minimaal twee pedagogisch medewerkers mee. Bij wandelingen met peuters gaan er ook minimaal twee pedagogisch medewerkers mee en dan mogen er 8 lopende peuters mee. Daarnaast moeten de pedagogisch medewerkers de sleutelring, de EHBO-tas en een mobiele telefoon meenemen, zodat zij te allen tijde bereikbaar zijn en e.v.t. hulpdiensten kunnen bellen.

2.2. Sociale veiligheid

2.2.1. Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel seksuele, fysieke als psychische grensoverschrijdingen.

Op het kinderdagverblijf wordt aandacht besteed om dit te voorkomen:

- Tijdens team overleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren, waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- De vernieuwde Meldcode Huishoudelijke geweld en kindermishandeling wordt nageleefd evenals de verwijsindex.
- 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.

Wat wordt er gedaan als er sprake is van grensoverschrijdend gedrag door een volwassen persoon:

- Wanneer er een bezoeker ongewenst gedrag vertoont of grof taalgebruik gebruikt in het kinderdagverblijf zullen wij de bezoeker vragen om het pand te verlaten. Wij zullen deze bezoeker wijzen op de aanwezigheid van kinderen en onze wens uitspreken de kinderen niet te willen confronteren met het gedrag en/of taalgebruik.

Op het moment dat hieraan geen gehoor wordt gegeven, zullen wij de kinderen bij deze persoon weghalen en in veiligheid brengen met minimaal 2

medewerkers. Dit kan betekenen, dat ze naar een andere groep gaan, of even buiten gaan spelen. Op dit moment wordt ook door deze medewerker de politie gebeld.

Twee medewerkers, waaronder (indien aanwezig) de leidinggevende, zullen met de bezoeker in gesprek blijven en zoveel mogelijk proberen de situatie onder controle te houden.

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:

- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring).
- We werken met een vier-ogenbeleid. Medewerkers kennen het vier-ogenbeleid en het vier-ogenbeleid wordt goed nageleefd.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vier-ogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt.
- In de vernieuwde Meldcode voor kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag (huiselijk geweld) staat wat te doen als er een vermoeden is van kindermishandeling. Zie ook het protocol: kindermishandeling.
- Medewerkers zijn bekend met de verwijfsindex en maken, na overleg met de ouders en wanneer nodig, een melding. Zo kan er gekeken worden of het kind (en/of de ouders) ook bij andere instanties bekend is.
- Medewerkers kennen de vernieuwde meldcode en passen het afwegingskader toe bij een vermoeden van kindermishandeling / grensoverschrijdend gedrag.

2.2.2. Kindermishandeling

Om kindermishandeling in het kinderdagverblijf te voorkomen, zijn er verschillende maatregelen genomen. Zoals u in het vorige hoofdstuk over grensoverschrijdend gedrag heeft gelezen, hebben alle medewerkers een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Daarnaast kennen de pedagogisch medewerkers de vernieuwde meldcode huiselijk geweld en herkennen zij signalen van kindermishandeling. Mocht het toch voorkomen dat de pedagogisch medewerkers bij de kinderen signalen herkennen, dan handelen de pedagogisch medewerkers volgens de vernieuwde meldcode huiselijk geweld.

2.2.3. Vermissing

In het kinderdagverblijf en tijdens de dagopvang zorgen wij ervoor dat de kinderen altijd in de gaten gehouden worden en dat er altijd voldoende pedagogisch medewerkers aanwezig zijn om de kinderen in de gaten te houden. De deur en het hek van het kinderdagverblijf kunnen niet geopend worden door kinderen en worden altijd gecontroleerd of deze goed dicht zitten. Bijvoorbeeld voordat de kinderen gaan buitenspelen wordt eerst gecontroleerd of het hek goed dicht zit. De tuin is voorzien van een volgens de normen goedgekeurd hek van 1.20 cm. 's

Morgens wordt aan de pedagogisch medewerker verteld wie het kind op komt halen:, papa, mama, oma enz. Mocht een ander het kind op komen halen wordt er eerst contact gezocht met de ouders. Na toestemming van de ouders wordt het kind meegegeven aan de persoon die het kind komt halen. Een volwassene die het dagverblijf binnen komt wordt altijd aangesproken, zodat bekend is wat zijn/haar doel is.

2.3. Gezondheid

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

- Gastro enteritis (Ontsteking maag en darmen: buikgriep)
- Voedselinfectie of voedselvergiftiging
- Infectie via water (legionella)
- Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)
- Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS-virus, coronavirus)

Zieke kinderen op het kinderdagverblijf

Zieke kinderen kunnen het kinderdagverblijf niet bezoeken. Dan is er natuurlijk vanzelf de vraag: wanneer is een kind ziek? Hieronder wordt uitgelegd hoe er met zieke kinderen wordt omgegaan en wat de richtlijnen bij het toedienen van medicijnen zijn.

Wanneer is een kind ziek?

Wij letten op de volgende punten bij de gezondheid van de kinderen:

- Speelt en gedraagt het kind zich als gewoonlijk?
- Praat het kind zoals normaal?
- Reageert het kind op wat u zegt en doet?
- Voelt het kind warm aan?
- Huilt het kind vaker of langer dan anders?
- Heeft het kind regelmatig een natte luier?
- Ziet de ontlasting van het kind er anders uit dan normaal?
- Wil het kind steeds liggen of slaapt het kind meer dan anders?
- Klaagt het kind over pijn?

Bij het bekijken of een kind op het kinderdagverblijf mag blijven of kan komen, wordt in eerste instantie uitgegaan van de lichaamstemperatuur, maar wordt ook gekeken naar het kind. In principe moeten kinderen bij temperatuur boven de 38,5 graden opgehaald worden!

Kinderen met een besmettelijke ziekte mogen in principe gewoon komen. Het kinderdagverblijf houdt de richtlijnen van het RIVM aan.

Besmetting

Om besmetting binnen het kinderdagverblijf te voorkomen, worden de volgende maatregelen genomen:

1. Kinderen die tijdens het verblijf op het kinderdagverblijf ziek worden, moeten zo snel mogelijk door de ouders worden opgehaald.

2. Alle handelingen worden verricht volgens het protocol Hygiëne.

Wijze van handelen door de leidsters:

Indien een kind ziek wordt tijdens het verblijf bij Kinderdagverblijf 't Strijpje worden door de pedagogisch medewerkers de ouders op de hoogte gebracht en verzocht om hun kind op te (laten) halen.

Indien er een besmettelijke ziekte onder de kinderen heerst, worden de ouders daarvan op de hoogte gebracht via een mededeling in de hal en in bitcare.

Onderstaande richtlijnen zijn aanleiding voor een leidster om de ouders te bellen:

- gedrag
- lichamelijke kenmerken
- andere signalen
- lichaamstemperatuur boven 38,5 graden
- wens van de ouders wanneer ze over de situatie van hun kind geïnformeerd willen worden.

Overdracht van ziektekiemen

Schoonmaken:

- Er is een schoonmaakschema aanwezig voor iedere groep in de desbetreffende ruimte.
- De was emmers worden minimaal 2 keer per dag geleegd, wasmachine gaat gelijk aan zodra deze vol is. Alles wordt op 60 °C gewassen.
- Afwas wordt in de keuken op de 1^{ste} verdieping afgespoeld, ingeruimd en gewassen in de vaatwasser.
- Schoonmaakmiddelen worden gebruikt waarvoor ze zijn. Bijvoorbeeld: Glasreiniger voor het schoonmaken van ramen en spiegels, afwasmiddel voor de tafels en vloeren.

Voorkomen Legionella:

- Er zijn in het kinderdagverblijf geen kranen die niet dagelijks gebruikt worden en zij zijn afgesteld volgens de wettelijke normen. Eén keer per week worden de kranen 10 minuten doorgespoeld door de eigenaar op 60 graden om de kans op Legionella te voorkomen.

Groepsruimtes:

- De groepsruimtes, waar de kinderen verblijven/ spelen, mogen niet betreden worden met buitenschoenen. Daarnaast zijn er gesloten afvalbakken aanwezig, zodat de kinderen zo min mogelijk in aanraking kunnen komen met vuil.

Fopspenen en flessen:

- De fopspenen van de kinderen bergen wij op in de bakjes die in de mandjes van de kinderen zitten met hun naam erop, zodat de fopspeen gescheiden is van de anderen. Wanneer er een fopspeen op de grond is gevallen, wordt deze eerst onder de kraan afgespoeld. De fopspenen worden wekelijks uitgekookt.

- De flessen worden door het kinderdagverblijf verstrekt. Deze flessen worden dagelijks uitgekookt. Dit wordt bijgehouden op de schoonmaakschema's op de groep. Als een baby niet uit de flessen kan drinken van het kinderdagverblijf nemen ouders een fles mee die op het kinderdagverblijf blijft en gelabeld wordt. De flessen worden goed gedroogd op een schone droge doek of flessenrek en bewaard in de koelkast.

Flesvoeding en borstvoeding:

- Flesvoeding wordt bereid volgens de aanwijzingen op het pak en wordt pas bereid wanneer de voeding ook gegeven wordt. De voeding wordt niet langer dan één uur bewaard, de resten worden dan weggegooid.
- Borstvoeding wordt gelijk bij binnenkomst in de koelkast gezet en onder 4°C bewaard.
- De borstvoeding moet aangeleverd worden in borstvoeding containers.
- De borstvoeding wordt opgewarmd d.m.v. een flessenwarmer.
- De meegebrachte borstvoeding wordt op de dag van aanlevering gebruikt en de resten worden weggegooid.
- Ingevroren moedermelk wordt maximaal 3 maanden bewaard.

Voeding:

- Gekoelde producten worden na aflevering of aankoop direct in de koelkast opgeborgen en op een temperatuur van onder de 7 °C bewaard.
- De producten worden vlak voor gebruik uit de koelkast gehaald.
- Gekoelde producten die langer dan dertig minuten buiten de koelkast zijn geweest worden weggegooid.
- Er wordt een interne verbruiksdatum, na de ontvangst, de bereiding of het ontdooien van het product, op het product genoteerd.
- De houdbaarheidsdatum wordt voor ieder gebruik gecontroleerd.

Verzorging:

- Voor het aanbrengen van zalf worden er spatels of latex handschoenen gebruikt.
- Er worden hoesjes gebruikt om te voorkomen dat de thermometer verontreinigt raakt tijdens het temperatuur en wordt na ieder gebruik gewassen met water en zeep en gedesinfecteerd met 70% alcohol.
- De verschoonplek wordt na ieder gebruik schoongemaakt met allesreiniger en na gedroogd met een schone doek.
- Vuile luiers worden direct weggegooid.
- Kinderen mogen geen speelgoed mee nemen naar de badkamer.

Handhygiëne

De pedagogisch medewerker dient te allen tijde haar/zijn handen te wassen met water en vloeibare zeep. De handen moeten gewassen worden met vloeibaar zeep dat over de gehele hand verdeeld is. De handen worden na het wassen goed schoongespoeld en afgedroogd met een schone handdoek. De handen dienen

gewassen te worden na een situatie waarin kans bestaat op overdracht van bacteriën.

Bijvoorbeeld:

- Nadat ze bij een kind zijn/haar luier heeft verschoond.
- Nadat ze een kind geholpen heeft met het gebruiken van het toilet.
- De pedagogisch medewerker zelf van het toilet gebruik heeft gemaakt.
- Na het schoonmaken van een neus (verkoudheid) van een kind.
- Voor en na het bereiden van voedsel.
- Na het niezen, snuiten of hoesten.
- Na het aanraken van pus of wondvocht.
- Na het gebruik van zalf of crème.
- Na contact met vuile was of afval.
- Na het schoonmaken.

Wanneer een medewerker ziek is, moet er extra aandacht besteed worden aan de handhygiëne.

Voor meer informatie over de maatregelen die het kinderdagverblijf neemt met betrekking tot de risico's op de gezondheid vindt u in het protocol hygiëne van het kinderdagverblijf.

Agrarische kinderopvang

Kinderdagverblijf 't Strijpje is een kinderopvang met een eigen kinderboerderijtje. Aan deze vorm van kinderopvang zijn infectierisico's verbonden. Deze infectierisico's gelden voor iedereen, maar zijn groter voor (jonge) kinderen. Wij werken volgens de code "Code voor kinderboerderijen in Nederland".

Om het infectierisico zo klein mogelijk te maken, wordt eraan de bedrijfsvoering veel aandacht geschonken, zoals aan de persoonlijke hygiëne van kinderen en medewerkers.

De volgende afspraken gelden;

- Er wordt mest geruimd voordat en nadat de kinderen op het dagverblijf aanwezig zijn.
- Er wordt een aparte kruiwagen gebruikt die alleen voor het opruimen van mest gebruikt wordt.
- Er mag geen mest liggen op de paden waar de kinderen overheen lopen.
- De kinderboerderij is zonder begeleiding niet toegankelijk voor de kinderen.
- De drinkbakken worden tweemaal per dag verversd.
- De drinkbakken worden buiten het bereik van de kinderen geplaatst.
- Als er dierplagen zijn worden deze op professionele wijze bestreden.
- Er is voldoende wasgelegenheid rondom het dierenverblijf om tussentijds de handen te reinigen.

Persoonlijke hygiëne kinderen en medewerkers

Wij hanteren de volgende regels bij het bezoek aan de dieren;

- Eenieder die de dierenverblijven betreedt draagt een persoonsgebonden overall. Deze overalls worden uitgetrokken voordat men de groepsruimte betreedt. De overalls worden daarna direct gewassen op 60 graden.

- Iedereen draagt rubberen laarzen die na gebruik afgespoeld worden boven het putje.
- Iedereen wast en droogt bij aankomst in de groepsruimte en na het uittrekken van de overalls zijn handen.
- Er wordt niet gegeten en gedronken in het dierenverblijf.
- Er mogen geen spenen, speelgoed of knuffels mee naar het dierenverblijf.
- De dieren mogen niet op de kinderspeelplaats komen.
- De kinderen consumeren geen rauwe melk of eieren.

Schoonmaken van dierenverblijven

In onder andere mest- en voederresten kunnen ziektekiemen voorkomen. Om de verspreiding van deze ziektekiemen tegen te gaan, hebben wij de volgende afspraken gemaakt;

- Er wordt tijdens het schoonmaken van de verblijven altijd een overall gedragen
- De dierenverblijven worden schoongehouden.
- Strooisel, mest en voedingsresten worden zo vaak mogelijk uit het dierenverblijf verwijderd.
- Voordat er nieuw gestrooid wordt, wordt eerst al het oude strooisel/hooi/stro verwijderd.
- De kinderen mogen alleen onder begeleiding werkzaamheden verrichten in het dierenverblijf.
- De mestopslag bevindt zich buiten het bereik van de kinderen.

Meer informatie over de genomen maatregelen, over het preventiebeleid dierziekten, lammerende, kalverende, zieke en dode dieren, bijtincidenten, en om de gezondheidsrisico's te voorkomen in de agrarische kinderopvang vindt u in het protocol agrarische kinderopvang van het kinderdagverblijf.

3. Omgang met kleine risico's

Onze missie is om de kinderen in het kinderdagverblijf een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte natuurlijk voorkomen door in het kinderdagverblijf zo schoon en veilig mogelijk te werken. Maar over bescherming is voor de kinderen niet goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen de grote risico's die in het vorige hoofdstuk genoemd zijn. En leren wij de kinderen om te gaan met de kleine risico's.

Al jong begrijpen kinderen dat bepaalde dingen wel of niet mogen, maar pas vanaf de leeftijd van gemiddeld twee jaar kun je kinderen echt leren omgaan met diverse kleine risico's, omdat ze dan de context van afspraken in relatie tot het risico leren begrijpen.

Vanaf een jaar of twee kunnen er dus afspraken gemaakt worden met de kinderen om kleine risico's te voorkomen.

Afspraken die wij in het kinderdagverblijf hebben zijn vooral gericht op het gebied van veilig spelen en omgaan met hygiëne. Bijvoorbeeld dat de kinderen niet

mogen rennen in het kinderdagverblijf en dat zij niet mogen gooien met speelgoed. Daarnaast moeten de kinderen rekening houden met de handhygiëne en hoestdiscipline.

Handhygiëne

De kinderen moeten altijd hun handen wassen met water en vloeibare zeep. De handen kunnen ook gereinigd worden met een toetenveger of washand. Per kind wordt er 1 washand of doekje gebruikt. Gebruikte washandjes worden direct opgeruimd in de was emmer. De pedagogisch medewerkers zien er op toe dat de kinderen altijd vloeibare zeep gebruiken.

Voorbeelden waarbij dit moet gebeuren:

- Na het toiletbezoek
- Na het buitenspelen
- Voor en na het eten
- Zelf schoon maken van de neus

Hoestdiscipline

De kinderen worden er op gewezen dat ze in hun elleboog of in een papieren zakdoek moeten hoesten of niezen. De kinderen wordt aangeleerd hun hoofd weg te draaien of het hoofd te buigen. Kinderen worden gestimuleerd om hun handen te wassen na het hoesten of niezen. De pedagogisch medewerkers dragen zorg voor een goede hoest hygiëne.

4. Risico-inventarisatie

Om in kaart te brengen hoe op het kinderdagverblijf met de risico's wordt omgegaan, moet er geïnventariseerd worden of de werkinstructies, protocollen en andere afspraken ook daadwerkelijk toe leiden dat risico's tot het minimum worden beperkt. In april 2022 is er een risico-inventarisatie gedaan door middel van de QuickScan in de nieuwe Risicomonitor.

5. Thema's uitgelicht

5.1. Vierogen principe

Vanaf 1 juli 2013 is het vierogen principe verplicht voor kinderdagverblijven. Dit houdt in dat er altijd een andere volwassene moet kunnen meekijken of meeluisteren met de beroepskracht. Het vierogen principe is bedoeld om de veiligheid in de kinderdagverblijven te vergroten.

Om de veiligheid van de kinderen te kunnen waarborgen werken wij volgens de volgende afspraken:

Het personeel:

- Op de babygroep werken 3 vaste leidsters, op de peutergroep zijn dat 2 leidsters, die elkaar kunnen coachen, met elkaar kunnen overleggen en elkaar feedback kunnen geven.
- Wij werken aan een open aanspreekcultuur.

- Wij werken met een achterwacht. Deze achterwacht is altijd op de groep aanwezig op momenten dat er alleen gewerkt wordt, dus voor 8.45 uur en na 16.45 uur.
- Ieder personeelslid is in het bezit van een V.O.G.
- Wanneer wij op stap gaan moeten er minimaal twee leidsters mee.
- Wij hebben op kinderdagverblijf 't Strijpje twee aandachtfunctionarissen die een workshop "Implementatie meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" hebben gevolgd.
- De vernieuwde meldcode is met het team besproken tijdens een teamoverleg.

Het gebouw:

Ons gebouw is heel overzichtelijk ontworpen. De pedagogisch medewerkers kunnen zich niet ongezien terugtrekken. De groepsruimte is voorzien van een glazen deur en van buiten kan er goed naar binnen gekeken worden. De slaapkamers zijn voorzien van een raampje en er wordt gebruik gemaakt van een babyfoon. De deuren van de groepsruimtes staan regelmatig open zolang dit het pedagogisch klimaat niet verstoort. Er kan onaangekondigd door andere pedagogisch medewerkers of de directeur binnen gekomen worden. Ook de badkamer is een open ruimte met een laag muurtje waar je overheen kunt kijken.

5.2. Achterwachtregeling

Zowel in de ochtend als in de middag is er een achterwacht aanwezig. Dit kan iemand van de groepsleiding of de directeur zijn. Dit houdt in dat er altijd iemand aanwezig is die de kinderen kan opvangen in geval van een noodsituatie. Wanneer er geen achterwacht op KDV 't Strijpje aanwezig is, is er een volwassene beschikbaar die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten bij KDV 't Strijpje aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit. De gegevens van deze persoon hangen aan de evacuatieleutelhanger. De achterwachtregeling verandert niet.

EHBO-regeling

Op het kinderdagverblijf doen wij 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.

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingstijden alle pedagogisch medewerkers een geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO hebben. De medewerkers van KDV 't Strijpje zijn allemaal in het bezit van dit certificaat. Mocht er een medewerker aangenomen worden die nog niet in het bezit is van een EHBO certificaat, wordt deze zo snel mogelijk ingeschreven om dit certificaat te behalen.

Alle pedagogisch medewerkers volgen ieder jaar een herhaling EHBO cursus.

De certificaten zijn behaald bij: Het oranje kruis

Er is op 't Strijpje ook een AED aanwezig.

6. Beleidscyclus

6.1. Beleidscyclus

Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid. Het doorlopen van deze beleidscyclus duurt gemiddeld een jaar.

Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

Fase 1: Is een 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.

Fase 2: In de tweede fase wordt er aan de slag 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.

Fase 3: In de derde fase wordt opgesteld, hoe deze verbeterpunten het best aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak.

Fase 4: De vierde fase is de laatste fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico- inventarisatie. In het eerste kwartaal van 2022 is een QuickScan gedaan met behulp van de Risicomonitor. Daar kwam de actie uit voort om maatregelen te nemen voor het spelen buiten het gezichtsveld van de leidster.

Plan van aanpak

6.1.1. Welke maatregelen worden genomen?

Tijdens de vorige risico-inventarisaties hebben wij inzicht gekregen in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie hebben wij op dit moment het actiepunt: afspraken maken over het spelen uit het zicht om de kwaliteit te kunnen verbeteren.

6.1.2. 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 elk kwartaal de genomen maatregelen en/of de ondernomen acties tijdens ons teamoverleg. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheid- en gezondheidsbeleid hierop aangepast. Vanaf januari 2020 schrijven we de aanpassingen in de QuickScan van de risicomonitor.

7. Communicatie en afstemming intern en extern

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het veiligheid- en gezondheidsbeleid. Wanneer het beleidsplan voor veiligheid en gezondheid wordt opgesteld of bijgesteld, spelen zij dan ook allen een actieve rol hierin. Wanneer een nieuwe medewerker op de locatie komt werken zorgen we voor een uitgebreide introductie in het veiligheid- 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.

Tijdens team overleggen is het bespreken van mogelijke veiligheid- 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.

Ouders krijgen per kwartaal een nieuwsbrief die in samenwerking met de oudercommissie wordt samengesteld. En keer per jaar verschijnt er een jaarverslag. Door middel van deze nieuwsbrief worden de ouders op de hoogte gehouden van de lopende activiteiten. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo snel mogelijk beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze ook in de nieuwsbrief opgenomen.

Het Veiligheid- en gezondheidsbeleid wordt op de website van het kinderdagverblijf geplaatst, zodat ouders direct op de hoogte zijn van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid.

8. Interne klachtenregeling

Als kinderdagverblijf 't Strijpje doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c

Voordat u een interne klacht indient.

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat, of wanneer het over uw overeenkomst gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij kinderdagverblijf 't Strijpje een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, KDV 't Strijpje dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen. In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van KDV 't Strijpje te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van KDV 't Strijpje heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KDV 't Strijpje indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

Klachtenregeling KDV 't Strijpje.

1. Definities
2. Organisatie: KDV 't Strijpje
3. Klacht: formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.

4. Ouder:
van de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder
een kind dat van kinderopvang bij KDV 't Strijpje gebruik
maakt of heeft gemaakt.
5. Oudercommissie: de commissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet
kinderopvang.
6. Houder: degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de
Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die
onderneming een kindercentrum exploiteert.
7. Klager: de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
8. Medewerker:
in de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken
dienst van de houder, of personen die werken door
tussenkomen van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten
enz.).
9. Klachtenfunctionaris: de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de
opdracht procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in
van de houder.
10. Leidinggevende: diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is
geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt
ingediend.
11. Klachtenloket Kinderopvang: onderdeel van de Geschillencommissie
Kinderopvang
waar ouders, oudercommissies en
kinderopvangorganisaties
terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
12. Geschillencommissie: een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie
erkende
commissie voor het behandelen van geschillen. De
uitspraken zijn bindend.
13. Schriftelijk:
digitaal een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of
ingevuld formulier op een website.
14. Overeenkomst: het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene
voorwaarden.

8.1. Indienen van een interne klacht

8.1.1. U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

8.1.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met onze klachtenfunctionaris Dhr. L. Schoe, telefoonnummer: 070 3965100. Hij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

8.1.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

8.1.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- Eventueel de groep waar uw klacht over gaat
- Een omschrijving van de klacht

8.1.5 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, Dhr. L. Schoe. Hij is te bereiken per e-mail: info@strijpje.nl.

8.2 Behandeling van de interne klacht

8.2.1 De klachtenfunctionaris, Dhr. L. Schoe bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

8.2.2 KDV 't Strijpje zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

8.2.3 KDV 't Strijpje houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

8.2.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

8.2.5 De klachtenfunctionaris, Dhr. L. Schoe bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

8.2.6 De klager ontvangt van KDV 't Strijpje een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom KDV 't Strijpje tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen KDV 't Strijpje neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

8.2.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

8.3. Externe klachtafhandeling

8.3.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van KDV 't Strijpje te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van KDV 't Strijpje heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KDV 't Strijpje indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

8.3.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij KDV 't Strijpje heeft ingediend.

8.3.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en KDV 't Strijpje zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

8.4. Klachtenverslag

8.4.1 KDV 't Strijpje maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

8.4.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

8.4.3 KDV 't Strijpje stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

8.4.4 KDV 't Strijpje brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.

8.4.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt KDV 't Strijpje geen verslag op.