

Beleidsplan

Veiligheid en Gezondheid

KDV Twinnie

Buiten Schoolse Opvang
en

kinderdagverblijf



Inhoudsopgave	Pag. 2
1 Inleiding	Pag. 3 t/m 4
1.2 missie en visie	
2 Grote risico's	Pag. 5 t/m 8
2.1 fysieke veiligheid	
2.2 sociale veiligheid	
2.3 gezondheid	
3 Omgang kleine risico's	Pag. 9 t/m 10
4 Risico inventarisatie	Pag. 11
5 Thema's uitgelicht	Pag. 11 t/m 13
5.1 Grensoverschrijdend gedrag	
5.2 Vierogen principe	
5.3 Achterwacht regeling	
6 Calamiteiten	Pag. 14 t/m 16
6.1 EHBO	
6.2 BHV	
6.3 registratie ongevallen	
7 Beleidscyclus	Pag. 16 t/m 17
7.1 Beleidscyclus	
7.2 Plan van aanpak	
7.2.1 Welke maatregelen worden genomen	
7.2.2 Hoe worden de maatregelen geëvalueerd	
8 Communicatie en afstemming	Pag. 17
9 Ondersteuning en melding van klachten	Pag. 18 t/m 19

1- Inleiding

Wat betekent de Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IKK) nu eigenlijk voor het beleidsplan veiligheid en gezondheid voor Twinnie? Vanuit de nieuwe wet IKK is een regeling getroffen waarbij aangegeven wordt dat elke vorm van kinderopvang een actueel beleidsplan veiligheid en gezondheid moet hebben. We proberen nu stil te staan bij de bijzonderheden van Twinnie en organisatie. De jaarlijkse risicoinventarisatie komt hiermee te vervallen. In dit beleidsstuk richten we ons vooral op de dagelijkse veiligheid en gezondheid.

Kinderopvang Twinnie heeft het beleidsplan veiligheid en gezondheid opgesteld en zorgt ervoor dat de pedagogisch medewerkers hier kennis van kunnen nemen en naar handelen, zodat elk kind veilig en gezond opgevangen kan worden. Het zal een continu proces zijn binnen de organisatie van Twinnie. Evalueren en actualiseren zijn hierbij belangrijke sleutelwoorden. Hoe gaat Twinnie om met grote risico's en kleine risico's en hoe implementeren we dat naar daadwerkelijke uitvoering. De wijziging in de wet geeft Twinnie de kans even heel bewust stil te staan bij de veiligheid en gezondheidsrisico's, hier actief over na te denken en je beleid weer eens op te frissen. Dit alles proberen we in dit beleid duidelijk te krijgen. Tweemaal per jaar zullen we gaan evalueren met alle pedagogisch medewerkers en directie of het beleidsplan nog actueel is en of er wijzigingen zijn geweest die aanpassingen vereisen. Mochten er acute wijzigingen zijn dan worden deze uiteraard direct verwerkt in dit beleidsplan. In elke teamvergadering eens per 2 maanden zal een onderdeel uit het beleidsplan veiligheid en gezondheid behandeld en besproken worden. Twinnie wil dat alle medewerkers zich betrokken voelen om dit beleid uit te dragen. We blijven elkaar constant wijzen op onze werkwijzen. Bij veranderingen in de omgevingsituatie, verbouwing of een verandering aan de inrichting blijven we controleren of het beleid aangescherpt en/of aangepast moet worden.

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

Doel:

Een veilig mogelijke opvang bieden voor alle kinderen en medewerkers bij kinderopvang Twinnie. De kinderen worden zo veel mogelijk beschermt tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's

De Wet IKK bestaat uit vier pijlers. Deze pijlers gaan in op de ontwikkeling van het kind, de veiligheid en gezondheid, stabiliteit en ten slotte op het vak kinderopvang. In de pijlers zijn stuk voor stuk maatregelen opgenomen die de kwaliteit van kinderopvang kunnen verbeteren.

1.2 Missie en Visie.

Onze visie op het beleidsplan veiligheid en gezondheid is dat we kinderen opvangen in een veilige leefomgeving. We proberen kinderen zo veel mogelijk af te schermen voor grote risico's zonder dat hun eigen ontdekkingsvaardigheden die erg belangrijk zijn voor de ontwikkeling van een kind hierin geremd worden. Kinderen moeten geprikkeld blijven en uitgedaagd worden in hun ontwikkeling en dat gebeurt met vallen en opstaan.

We proberen kinderen aan te leren hoe we veilig kunnen spelen leren en ontdekken, hierbij vinden we het heel belangrijk dat de kinderen op hun eigen manier en eigen niveau leren rekening te houden met andere kinderen. Welk gedrag van kinderen is acceptabel en welke risico zijn we bereid te aanvaarden. Dit zijn momenteel de speerpunten die we duidelijk proberen te krijgen in dit beleidsplan.

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

* In het hele beleidsplan zijn er verwijzingen naar protocollen en huisregels die de leidsters van Twinnie hanteren. Deze zijn allemaal te vinden op www.twinnie.nl

Tevens ligt er op kantoor een map voorzien van protocollen, beleidsvormen en regels. Deze protocollen en regels worden jaarlijks besproken en zo nodig aangepast. Mocht er een directe wijziging nodig zijn dan wordt dit zo snel mogelijk uitgevoerd. In de nieuwsbrieven worden ouders op de hoogte gebracht van wijzigingen en of nieuwe protocollen beleidsvormen of regels.

Doel:

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

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

Wie is er eindverantwoordelijk: Pedagogisch medewerkers en directie

2- Grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste en grootste risico's die op onze kinderopvang kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. We hebben de risico's onderverdeeld in 3 groepen: Fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie hebben we maximaal 5 belangrijke risico's benoemd met de daar bijbehorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot een minimum te beperken. Voor de overige risico's verwijzen we naar de complete risicoinventarisatie die u kunt inzien op kantoor. Deze is uitgevoerd in augustus 2017. Het beleidsplan Veiligheid en gezondheid wordt in elke teamvergadering teruggekoppeld. Zijn we ergens tegenaan gelopen, zijn er dingen gebeurd of gevaren geweest die aandacht vereisen. Waar nodig zal hier een actieplan op worden gemaakt.

2.1 Fysieke veiligheid

- Vallen van grote hoogte.

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

Genomen maatregelen zijn:

- Deze risico's zijn tot op zekere hoogte niet te vermijden. Waar de pm-ers denken extra ondersteuning denken te geven zal dat zo veel mogelijk gebeuren te denken valt dan bv aan het klimmen op een glijbaan, hier zal dan een pm-ers bij gaan staan ter controle en zo nodig met hulp. De pm-ers zullen met een scherp oog blijven kijken wat aanvaardbaar is en wat riskant is. Dit is uiteraard afhankelijk van leeftijd en kennis/ervaring van het kind zelf.

Er zijn groepsregels voor kinderen, deze worden regelmatig benoemd in de groep. Kinderen worden gecorrigeerd op punten die een gevaar kunnen vormen. (Denk hierbij bv staan op een bank) Kinderen mogen wel zelfstandig op een bank klimmen om daarop te zitten maar mogen er niet op staan. Natuurlijk wordt dit regelmatig uitgeprobeerd en grijpen de pm-ers in waar dat noodzakelijk is.

- Verstikking

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

Genomen maatregelen zijn:

- In het pedagogisch beleid staat vermeld dat we speelgoed aanbieden passend bij de leeftijd. Mochten er baby's op de grond spelen dan wordt voor de grotere kinderen ook geen klein materiaal gebruikt, dit omdat er weleens dingen op de grond vallen. We wachten hier dan mee tot

kinderen in de box of schommel zitten of in bed liggen. De oudere kinderen zullen we dit ook uit leggen. Oudere kinderen moeten met klein speelgoed aan tafel gaan zitten en als ze wel met speelgoed willen spelen dan creëren we een hoekje op de gang waar geen kleine kinderen bij kunnen komen. Er blijft altijd een risico aanwezig dat een kindje toch ongezien iets in de mond stopt ook als ze al ouder zijn.

- In het geval, van verstikking door voedsel en of andere materialen zijn de leidsters opgeleid om te handelen mocht een kind niet meer ademen door verstikking. Alle leidsters hebben een EHBO diploma.

- Vergiftiging

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

Genomen maatregelen

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

- Verbranding

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

Genomen maatregelen:

- In huisregels staat ook dat kinderen ingesmeerd dienen te worden op zonnige warme dagen wij herhalen dit gedurende de dag. Tijdens de warme zomermaanden krijgen de ouders nog altijd een extra nieuwsbrief met de vraag om kinderen al thuis een keer in te smeren en de kinderen een petje mee te geven.
- Indien de leidsters een warme drank nuttigen, bijv. koffie of thee, dan zullen deze buiten het bereik van kinderen neergezet worden.

- Verdrinking:

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

Genomen maatregelen zijn:

De kinderen zullen nooit en te nimmer alleen in een zwembadje verblijven. Er dient structureel toezicht te zijn op de kinderen in het zwembadje.

2.2 Sociale veiligheid

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

1-Grensoverschrijdend gedrag

2- Kindermishandeling

3- Vermissing

Genomen maatregelen zijn:

1- ten aanzien van grensoverschrijdend gedrag hebben we een protocol gemaakt met daar bijbehorende gedrags(code)regels. Grensoverschrijdend gedrag wordt in hoofdstuk 6 verder uitgediept.

2- We werken op de groepen volgens het protocol kindermishandeling en het protocol signalering en bijbehorende signalen lijst. Ook werken we volgens de wettelijk verplichte meldcode kindermishandeling. Onze aandacht functionarissen zijn Desiree Diederens en Daniëlle Lebens, directrices van Twinnie. Bij een signalering van kindermishandeling zullen we acuut een gesprek inplannen met mentor en naaste collega's van het betreffende kind en zullen onze bevindingen delen. Van hieruit gaan we zo nodig verder met een actieplan in overleg met één van onze aandacht functionarissen.

Op de groepen werken we met het protocol 4 ogen principe. Op deze manier zijn de personeelsleden goed controleerbaar voor iedereen. Op deze manier is het risico onder het personeel ten aanzien van kindermishandeling zeer klein geworden. We blijven ten alle tijde alert met en op elkaar.

3- We proberen de gevaren van een vermissing zo veel mogelijk in te dammen. Bij de ingang van het kdv is de tussendeur altijd dicht, de ouders scannen hun vinger om het pand te betreden. Alle andere personen die het kdv binnen willen, dienen de bel te gebruiken. Op deze manier wordt een vermissing beperkt. Hekken om de tuin kunnen niet zelfstandig geopend worden en er is bij het buiten spelen altijd toezicht. Ouders worden regelmatig attent gemaakt in groepsregels en nieuwsbrieven om de hoofddeur goed achter zich te sluiten. Daarnaast worden de presentielijsten met regelmaat op een dag gecontroleerd en bijgewerkt.

2.3 Gezondheid

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

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

-In het protocol zieke kinderen en medicijnen staat beschreven hoe we omgaan met zieke kinderen en wanneer ze wel of niet naar kinderopvang kunnen komen en wanneer kinderen opgehaald dienen te worden.

- Besmettingsgevaar. Kinderen blijven kinderen ze knuffelen, spelen en stoeien met elkaar. Hierdoor is besmettingsgevaar niet te voorkomen. We proberen kinderen juist hoestgedrag (hoesten in de arm of een hand voor de mond) aan te leren en we gaan op een hygiënische manier om met zieke kinderen.

- Binnen Twinnie zijn een klein aantal kinderen die niet ingeënt zijn volgens het vaccinatieprogramma van de rijksoverheid.

Wettelijk kan op grond van de huidige wetgeving vaccineren niet worden verplicht. Het wel of niet inenten van kinderen is een keuze van de ouders. Omdat het niet verplicht is, mag het kinderdagverblijf de kinderen om die reden ook niet weigeren op de opvang. Besmetting van ziekten waar kinderen niet voor ingeënt zijn en waarbij de rest van de groep wel is ingeënt wordt gewaarborgd door groepsimmunititeit. Via EHBO oranje kruis hebben wij vernomen dat een kind zonder inenting gevaar oploopt bij verwondingen waar het straatvuil betreft, in dit geval zullen wij direct contact opnemen met desbetreffende ouders.

- Bij allergieën van kinderen die bij ons bekend zijn proberen de pm-ers zo zorgvuldig mogelijk te handelen. Op de groep zal duidelijk vermeld staan wat het kind wel of niet mag nuttigen dit is al besproken met ouders en staat op het intakeformulier. Er kan een risico zijn dat een kind ongezien toch iets te pakken krijgt wat hij of zij niet mag nuttigen. Soms kan het zo zijn dat een allergie niet bekend is en bij Twinnie ontstaat. Het is een klein risico wat uiteindelijk grote gevolgen kan hebben. De pm-ers zullen in zo'n geval adequaat handelen en contact met arts en ouders opnemen en in acute gevallen 112.

Genomen maatregelen zijn:

We werken volgens het hygiëne, gezondheid en veiligheidsprotocol.

- We proberen zo goed mogelijk volgens deze werkwijze te werken. Er wordt kinderen geleerd wanneer en hoe ze hun handen moeten wassen. Bij de wc hangt een kinderinstructie met pictogrammen, hoe was ik handen.
- We proberen kinderen zo vroeg mogelijk een hoesttechniek aan te leren om ziektekiemen niet te veel te verspreiden.
- In ons protocol zieke kinderen en medicijnen staat hoe we omgaan met zieke kinderen en wanneer ze wel of niet gebracht kunnen worden.
- Besmettelijke infectieziekten worden zo nodig gemeld bij GGD. Op kantoor staat een map met informatie hierover.
- Er wordt bijgehouden hoeveel kinderen er niet ingeënt zijn per groep. Er wordt jaarlijks bekeken of dit percentage is gestegen en of het een risico gaat vormen voor alle kinderen. Mocht het percentage sterk stijgen dan nemen we contact op met de GGD voor advies en verder beleid hierin.
- Er wordt van elk kind dat medicatie toegediend krijgt een medisch dossier bijgehouden van elke medicijn registratie.

3- Omgang met kleine risico's kleine fysieke risico's:

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

- Het heeft een positieve invloed op de fysieke gezondheid.
- Het vergroot het zelfvertrouwen en zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen.
- Het vergroot de sociale vaardigheden.
- Leren omgaan met deze risico's is erg belangrijk voor kinderen. Door het ervaren van risicovolle situaties tijdens het spelen ontwikkelen kinderen risicocompetenties. Ze leren risico's inschatten en ontwikkelen cognitieve vaardigheden om de juiste afweging te maken wanneer een risicovolle situatie zich voordoet. Het nemen van risico is een onderdeel voor effectief leren. Risicovol spelen ontwikkeld een positieve houding van "Ik kan het" en daarmee gaat een kind uitdagingen meer zien als iets om van te genieten dan om te vermijden. Dat vergoot weer de onafhankelijkheid en zelfvertrouwen. Het leren omgaan met risico's heeft een positieve invloed op de fysieke en mentale gezondheid van kinderen en op het ontwikkelen van sociale vaardigheden. Kinderen staan sterker in hun schoenen en kunnen conflicten beter oplossen en emoties herkennen van speelmaatjes. Bewegingen die veel voorkomen bij het spelen zoals slingeren, klimmen, rollen, hangen en glijden zijn niet alleen leuk voor de kinderen maar ook van essentieel belang voor de motorische vaardigheden balans en coördinatie.

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

Kleine emotionele risico's

Bij Twinnie zijn we ons er van bewust dat kinderen ook emotionele risico's lopen. Kinderen kunnen schrikken van elkaar en van geluiden. Soms wordt er een oefening met een brandalarm gedaan en sommige kinderen kunnen daar heftig op reageren dat geldt ook voor sirenes van hulpdiensten. Kinderen kunnen door schrik bepaalde angsten creëren dit zullen we altijd terugkoppelen naar ouders toe samen kijken we hoe we deze angsten kunnen wegnemen of laten verminderen.

Er zijn ook kinderen die moeite hebben met afscheid nemen. Bij de één is dit snel over en bij de ander kan dit een daadwerkelijk probleem worden. Bij Twinnie denken we dat dit een klein risico is maar in sommige gevallen kan ontaarden in een groot emotioneel risico. Kinderen kunnen ook schrikken van drukte en lawaai in het speellokaal, er komt ineens te veel op hen af. In sommige gevallen spelen er meerdere groepen in het speellokaal. Voor de BSO geldt dat pesten een emotioneel risico kan zijn.

Hoe gaan we bij Twinnie om met kleine risico's

- We maken goede afspraken en regels met de kinderen over wat wel en niet mag bij Twinnie en hoe we daarmee om gaan. Vanaf 2 jaar zijn kinderen hier ontvankelijk voor en kunnen ze regels opnemen en herkennen of onthouden, het blijft voor de leidsters vooral een kwestie van herhalen.

- Er zijn groepsregels die voor alle kinderen gelden, deze blijven we herhalen en aanleren. Bv niet rennen op de groep, niet op tafel klimmen, niet op de bank staan, fietsjes en auto's blijven in de zaal enz. Deze regels worden jaarlijks geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Deze regels zijn gemaakt aan de hand van de risico-inventarisatie. De pm-ers proberen deze regels zo veel mogelijk te waarborgen door ze regelmatig te benoemen en te bespreken.
- Kleine risico's ten gevolge van gebrekkig materiaal proberen we te voorkomen door één keer per maand preventief lijsten in te vullen. Zijn er dingen kapot dan vul je dit in op de preventielijst en dan wordt hier een actiepoint van gemaakt en zal dit worden opgelost. Voor acute zaken die kapot zijn en een gevaar kunnen vormen wordt direct actie ondernomen.
- Het personeel van Twinnie zal speelgoed en materialen bekijken op beschadigingen en zo nodig verwijderen.
- Tijdens het buiten spelen is er continu toezicht op de kinderen, we proberen te wild spel te begeleiden naar rustiger spelgedrag en tonen andere initiatieven.
- Kinderen die fysiek ruzie maken en elkaar pijn zullen we begeleiden in hun gedrag. We reflecteren en stellen de vraag hoe zou je dit nu kunnen oplossen? We grijpen in waar nodig is.
- Voor kinderen die nieuw komen op KDV of BSO werken we met een wenbeleid, dit staat omschreven in ons beleidsplan.
- Leidsters zijn opgeleid om kinderen te helpen bij ongelukken. Ze hebben allemaal kinder EHBO en zullen handelen waar dat nodig is.
- Kinderen wordt geleerd om het speelgoed waar ze niet meer mee spelen op te ruimen zodat het geen struikelgevaar vormt.
- Wat betreft emotionele risico's proberen de pm-ers direct in te springen op het moment dat zich een lawaaiige situatie voordoet. Er wordt uitgelegd wat er aan de hand is en waarom. We hebben er een gesprek over en proberen de rust te bewaren. De situatie wordt altijd teruggekoppeld naar de ouders.
- Voor spelen in de zaal geldt dat we steeds opnieuw bekijken of het mogelijk is dat er meerdere groepen tegelijkertijd in de zaal aanwezig zijn. Dit hangt af van de groepsgroottes, de leeftijden en de persoonlijke emoties van een kind.
- Voor pesten op de BSO is een pestprotocol opgesteld, dit wordt regelmatig in een kringgesprek op de BSO besproken.
- Door afspraken, regels en protocollen merken wij dat de risico's slechts kleine gevolgen hebben voor de kinderen. We leren ze hier op een juiste manier mee om te gaan. De pedagogisch medewerkers moeten zich continu afvragen of bepaalde situaties aanvaardbaar zijn en een klein of groot risico vormen. Helaas is onze ervaring dat een relatief klein ongeval tot grote gevolgen heeft geleid. Bv Een kind springt van een rand af van 30 cm hoog en heeft een beenbreuk. Het zal altijd lastig om grote en kleine risico goed te kunnen inschatten en deze zullen ook nooit helemaal uitgesloten kunnen worden.

4- Risico inventarisatie

In augustus 2017 hebben wij een risico inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd met alle betrokken pedagogisch medewerkers. De grootste risico's zijn beschreven in hoofdstuk 3. Elk jaar zullen we dit beleidsplan doornemen met alle pm-ers en zullen we de risico's bespreken aan de hand van risico-inventarisatie en hoe we hier mee omgaan. Het pedagogisch beleidsplan en alle protocollen worden jaarlijks doorgelopen en waar nodig aangepast en bijgesteld. Dit geldt ook voor de huisregels van kdv en bso. Vanaf september 2018 zullen we de risico's op een andere manier in kaart brengen, namelijk aan de hand van de QuickScans in de nieuwe Risicomonitor.

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. Daarom beschrijven wij in dit hoofdstuk hoe wij hiermee omgaan bij kinderopvang Twinnie. We proberen het grensoverschrijdend gedrag door aanwezige volwassenen en kinderen zo veel mogelijk te beperken. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel seksuele, fysieke als psychische grensoverschrijdingen, maar ook pestgedrag onder kinderen.

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

Genomen maatregelen zijn:

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

5.2 - Protocol 4-ogen principe

Dit protocol gaat over hoe Twinnie het zogenaamde 4 ogen principe toepast in het beleid.

Het 4-ogen principe betekent dat er altijd minimaal twee volwassenen, in een bepaalde vorm, toezicht moeten houden op kinderen in het kinderdagverblijf en of bso.

Doel: Zorgen voor zo veel mogelijk 4 ogen toezicht op alle mensen die werken met kinderen

binnen Twinnie. Als medewerkers alleen op een groep staan of alleen in een ruimte met kinderen werken wordt dit ondervangen door doorzichtige afscheidingen, openstaande deuren en geluidstoezicht. Het misbruik van kinderen en grensoverschrijdend gedrag wordt zo veel mogelijk beperkt door te voorkomen dat een volwassene binnen Twinnie zich lange tijd kan terugtrekken met een kind. **Waarom:** In het besluit van kinderopvang en peuterspeelzalen staat dat de houder van een kinderopvang de opvang op zodanige wijze organiseert, dat de beroepskracht of beroepskracht in opleiding de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Een vierogen principe verkleint niet alleen het risico ten aanzien van seksueel misbruik, maar ook het risico ten aanzien van kindermishandeling in brede zin, terwijl er meer generiek gesproken sneller en effectiever kan worden ingegrepen als een kind of een pedagogisch werker iets overkomt

Werkinstructie 4 ogen en oren principe:

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

1-Transparantie

Twinnie werkt zodanig dat een andere groep altijd mee kan kijken. Het is een opdracht om al het glas transparant te houden en niet te veel dicht te plakken met werkjes en mededelingen. Er zijn tussendeuren die eventueel open kunnen staan.

2-Personeelsbezetting Houdt je aan de Wettelijke bepalingen:

- Beroepskracht-kind-ratio: Bij kinderen van verschillende leeftijden in één groep wordt het minimale aantal beroepskrachten berekend met de rekentool op www.rijksoverheid.nl Twinnie bestaat uit een locatie met vier verticale groepen en een bso die in een basisschool gevestigd is.
- Er is veel personeel aanwezig. Er openen 's morgens meerdere leidsters om 7:00 uur en ook het sluiten gebeurt met meerdere leidsters.
- Bij vakantieweken kan het bij een lager kindaanbod mogelijk zijn dat meerdere groepen samenvoegen. Indien aanwezig worden stagiaires ingezet voor aanvullend toezicht op de groep.

3-Babyfoons

Op de slaapkamers staan babyfoons, zodat alle andere leidsters kunnen volgen wat er gezegd wordt als er een leidster alleen op de slaapkamer is.

4-deuren

- Deuren van de groep worden regelmatig opengezet als iemand alleen op de groep staat mits dit de veiligheid van kinderen niet in gevaar brengt. Ook als een collega alleen is en met de kinderen naar een andere ruimte gaat blijven de deuren open.
- De deur van de slaapkamer blijft open als een collega daar met kinderen verblijft.
- Daarnaast kunnen alle ouders en de directie elk moment binnen lopen in alle groepen.

5- collega's

- Medewerkers zijn nooit alleen met de kinderen in het pand aanwezig. Het openen en afsluiten gebeurt altijd met meerdere leidsters tegelijk.
- Collega's lopen de hele dag in en uit bij elkaar. Elke ochtend komen de collega's die later beginnen op alle groepen langs op te groeten.

- Op kantoor is de directie aanwezig die extra toezicht kunnen houden mocht iemand alleen staan. Ook zij lopen regelmatig onaangekondigd de groepen binnen.
- Er is een huishoudelijk medewerkster meerdere malen per week aanwezig die door het gebouw en groepsruimten loopt om haar werkzaamheden te verrichten.

6-Slaapruijnte

Bij het naar bed brengen van de kinderen of uit bed halen blijft de deur van de slaapkamer open mits het geen gevaar is voor de kinderen.

7-Opblijven.

- Kindjes die niet gaan slapen blijven meestal in hun eigen groepsruimte, maar gaan soms ook spelen bij de aangrenzende groep.
- Er zijn tussen de middag in principe twee medewerkers aanwezig. Mocht een collega alleen zijn tussen de middag dan kan deze ervoor kiezen om bij de naastgelegen stamgroep op bezoek te gaan zodat het 4 ogen principe gewaarborgd blijft.

8-Toezicht bij buiten spelen

Een pedagogisch medewerker is niet langdurig en structureel alleen buiten met kinderen. Indien sprake is van afwijkende en daardoor risicovolle situaties wordt er een apart actieplan geschreven. Als een pm-er alleen buiten gaat spelen met kinderen is dit op de speelplaats die ten alle tijde zichtbaar is door verschillende stamgroepen. Mocht de groep gaan spelen op de speelplaats die uit het zicht van de andere groepen is, gaan er minimaal twee pm-ers mee naar buiten.

5.3 Achterwacht regeling

In de praktijk zal er met het samenstellen van het rooster altijd uitgegaan worden van openen en sluiten met minimaal 2 of 3 pedagogisch medewerkers. Vaak is de directie aanwezig op kantoor in geval van calamiteit en extra inzet. Omdat bij Twinnie nooit iemand alleen aanwezig is in het pand met kinderen is een achterwacht regeling niet van toepassing.

6- Calamiteiten

6.1 EHBO Regeling

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingsuren een pedagogisch medewerker aanwezig is met een certificaat voor kinder ehbo. Aangezien het gehele team de cursus samen volgt en afrond zijn er altijd voldoende opgeleide pm-ers aanwezig. Het certificaat en bijbehorende cursus wordt gegeven door iemand van het Oranje kruis.

Binnen Twinnie doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Toch is dit helaas niet altijd te voorkomen. Daarnaast kunnen er zich andere calamiteiten voordoen waardoor ehbo noodzakelijk is.

Alle pedagogisch medewerkers hebben een geregistreerd ehbo certificaat die door de minister van sociale zaken en werkgelegenheid is aangewezen als geregistreerde certificaten, zoals bedoeld in de Regeling Wet kinderopvang.

De certificaten zijn in november 2017 opnieuw behaald bij instantie eerste hulp aan kinderen van het oranje kruis en zijn geldig tot 1 april 2020.

Voor alle medewerkers geldt wel een jaarlijkse herhaling van hun ehbo certificaat.

6.2 BHV

Naast de ehbo is er altijd een mogelijkheid dat er andere calamiteiten ontstaan zoals bijvoorbeeld brand. Kinderen zijn tijdens een noodsituatie niet zelfredzaam. Medewerkers van de kinderopvang zijn dus niet alleen verantwoordelijk voor hun eigen veiligheid tijdens een calamiteit, maar ook voor die van de kinderen. Dit creëert extra druk op het organisatievermogen van de medewerkers van een kinderdagverblijf tijdens een calamiteit. Twinnie heeft een helder en duidelijk ontruimingsplan. Voor ouders is het goed om op de hoogte te zijn van dit plan, niet alleen om te weten dat er ook op die momenten goed voor de kinderen gezorgd wordt, maar ook voor het geval u net op dat moment aanwezig bent op de opvang en zich dus plotseling midden in een calamiteit bevindt. Er staat een rode map met alle info tegenover de Welpkes groep op de gang, deze map staat naast het brandsysteempaneel. Ook hangt er op elke groep een kaart hoe te handelen bij calamiteiten.

Er zijn altijd veel bhv-ers (inclusief ehbo) in het gebouw aanwezig. Het gehele team wordt jaarlijks geschoold voor de bhv.

Ook is het nodige materiaal zoals ehbo trommels en brandblussers aanwezig. Deze worden jaarlijks gecontroleerd.

In de kinderopvang worden drie categorieën personen onderscheiden:

- Medewerkers: medewerkers (al dan niet met een vast dienstverband), regelmatig aanwezige, medewerkers van derden, stagiairs en vakantiekrachten;
- Bezoekers: kinderen, ouders, bezoekers, incidenteel aanwezige medewerkers van derden (onderhoudsmonteurs e.d.);
- Bedrijfshulpverleners.
- Het is belangrijk om te weten dat: - Het voltallige personeel op de hoogte is van de ontruimingsprocedure en iedereen heeft een kopie van de ontruimingsprocedure en krijgt jaarlijks een instructie. - Er jaarlijks een praktijkoefening georganiseerd gaat worden voor het personeel (de groepsleidsters) en de kinderen (dit kan ook eerst met poppen worden geoefend). Dit kan in de volgende drie fasen:
 - Datum en tijdstip ruim van tevoren aangekondigd;

- Wel de datum maar niet het tijdstip aangekondigd;
- Oefening geheel onaangekondigd.
- Elke oefening wordt geëvalueerd met behulp van het evaluatieformulier en de procedure wordt zonodig aangepast.
- Alle helpers en eventueel ouders weten hoe ze moeten handelen in geval van nood of worden aangestuurd door bhv`ers.

Ontruimingsprocedure bij brand voor alle aanwezigen.

Wanneer een ouder tijdens een calamiteit aanwezig is op het dagverblijf moet deze als volgt handelen:

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

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

6.3 Ongevallen registratie

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

1. Het melden en registreren van bedrijfsongevallen is een wettelijk vastgelegde verantwoordelijkheid van de **werkgever**. Een overzicht van ongevallen moet worden opgenomen in de risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E). Het zijn ongevallen die kinderen hebben opgelopen tijdens hun verblijf aan Twinnie of ongevallen door de werknemers van Twinnie. Beide worden gemeld en geregistreerd.
2. De Arbodienst wil de werkgever ondersteunen bij het onderzoek en de analyse van ongevallen, maar kan niet de verantwoordelijkheid van de werkgever overnemen.

Definitie

Een bedrijfsongeval is elke onvoorziene gebeurtenis waardoor personen (werknemers, kinderen klanten of externen) letsel oplopen of waardoor materiële schade ontstaat. Dit kan dus een snee in

de hand zijn die met een pleister wordt verbonden (ehbo ongeval) of een ongeval waarbij iemand van de trap valt en zijn been breekt. Ongevallen die gebeuren op weg naar en van het werk worden niet als arbeidsongeval aangemerkt.

Ernstige ongevallen moeten direct aan de Arbeidsinspectie worden gemeld.

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

7- Beleidscyclus

Doel: Een actueel beleidsplan veiligheid en gezondheid

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

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

Een beleidscyclus bestaat uit 4 fasen:

- 1- Een eerste fase bestaat uit voorbereidingen die worden gedaan om de risico- inventarisatie uit te voeren. Bij de nieuwe risicomonitor betekend dit dat de eerste thema's moeten worden vastgesteld die hierin opgenomen worden. In januari 2018 kunnen we hiermee aan de slag gaan.
- 2- In de tweede fase gaan we daadwerkelijk aan de slag gaan met de risico-inventarisatie. We gaan met pedagogisch medewerkers in gesprek over de te behandelen thema's zodat een overzicht ontstaat van de aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.
- 3- In de derde fase wordt een plan van aanpak gemaakt. Er wordt opgesteld hoe alle verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden.
- 4- De vierde fase is de laatste fase. Hierin gaan we evalueren of de eventuele aanpassingen hebben geleid tot een verbetering.

7.2 Plan van aanpak

7.2.1 Welke maatregelen worden genomen?

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

actiepunten zijn zaken waar Twinnie zich momenteel mee bezig houdt. Wij zullen niet in dit originele beleid continue aanpassingen doen. Op kantoor hangt een lijst met actiepunten betreffende het beleidsplan veiligheid en gezondheid. Vanuit deze actiepuntenlijst zullen wij werken en nadien de zaken evalueren en zo nodig zal het beleidsplan bijgesteld zal worden.

7.2.2 Evaluatie

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

8- Communicatie en afstemming.

Bij Twinnie vinden we het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het beleidsplan veiligheid en gezondheid. Ook nieuwe collega's zullen we actief inwerken op dit beleid. Op elke groep ligt een map met daarin alle beleidsvormen, protocollen en huisregels. De pedagogisch medewerkers kunnen hier ten alle tijden op terug vallen. Bij alle protocollen zitten werkinstructies die jaarlijks geëvalueerd worden. Mocht het nodig zijn gebeurd dit uiteraard eerder. Elke teamvergadering worden er protocollen besproken en geëvalueerd.

Alle protocollen met bijbehorende werkinstructie waarborgen het handelen van de pedagogisch medewerkers op dit gebied. Vanuit de risico monitor worden deze protocollen bijgesteld mits dit noodzakelijk is.

Tijdens de teamvergaderingen is het bespreken van de mogelijke veiligheid en gezondheidsrisico's een terugkerend vast punt. Mochten er acties behaald zijn wordt er besproken welke maatregelen hiervoor genomen zijn zodat iedereen op de hoogte is hiervan. Zo wordt het mogelijk om zaken bespreekbaar te maken en ook direct bij te stellen. Pm-ers worden zo ook vertrouwd met het feedback geven aan elkaar. Voor acute veranderingen of maatregelen mailen we dit naar de collega's zodat iedereen snel op de hoogte is van de nieuwe maatregelen en deze direct in gang gezet kan worden. Alle collega's hebben hun feedback gegeven op dit beleidsplan. Via de maandelijkse nieuwsbrief en via de oudercommissie berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo spoedig mogelijk beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is wordt deze tevens in de nieuwsbrief opgenomen. De oudercommissie heeft haar advies gegeven over dit beleidsplan veiligheid en gezondheid. Het is besproken en er is feedback op geweest vanuit de oudercommissie en dit is weer opnieuw verwerkt in dit beleid.

9-Ondersteuning en melding van klachten

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

1- Klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie

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

Werkwijze klachterelement in het kort:

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

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

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

Voor medewerkers die een klacht willen indienen, kan dat op dezelfde manier maar zij kunnen ook eerst naar de interne vertrouwenspersoon gaan.

2- Contact opnemen met klachtenloket kinderopvang.

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

3- Klacht indienen bij de geschillen commissie kinderopvang.

Is uw klacht na punt 1 en 2 nog niet opgelost, dan kun u dit voorleggen aan de geschillencommissie kinderopvang. U betaalt hiervoor een beperkte vergoeding (klachtengeld). Om dit te kunnen doen moet u eerst de interne klachtenprocedure van de kinderopvang doorlopen.

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