



# **Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid**

**van**

## **Kinderdagverblijf Mamalief**

**Willem Dreeslaan 15  
2729 ND Zoetermeer**

**Versie 01-2018**





## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding/ Algemene informatie.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Missie en visie.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Grote risico's.....</b>	<b>4</b>
Fysieke veiligheid.....	4
Sociale veiligheid .....	4
Gezondheid .....	4
Inventarisatie grote risico's .....	5
<b>4. Omgang met kleine risico's.....</b>	<b>8</b>
<b>5. Thema's uitgelicht.....</b>	<b>9</b>
5.1. Grensoverschrijdend gedrag .....	9
5.2. Vierogenprincipe .....	10
5.3. Achterwachtregeling .....	11
<b>6. EHBO regeling.....</b>	<b>12</b>
<b>7. Beleidscyclus.....</b>	<b>12</b>
7.1. Plan van aanpak.....	12
<b>8. Communicatie en afstemming intern en extern .....</b>	<b>13</b>
<b>9. Ondersteuning en melding van klachten.....</b>	<b>14</b>





## 1. Inleiding/ Algemene informatie

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Kinderdagverblijf Mamalief. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we werken. Met als doel de kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk- en speelomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Dit beleidsplan is geldig en operationeel vanaf 1 januari 2018. Om tot dit beleidsplan te komen zijn aan de hand van het huidige beleid en de nieuwe wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IKK) diverse gesprekken gevoerd met medewerkers. Centraal stond hierin of de huidige manier van werken leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk- en speelomgeving. Indien noodzakelijk zijn er maatregelen opgesteld voor verbetering.

Danielle Adegeest is eindverantwoordelijke voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Samen met de medewerkers, stagiaires en oudercommissie willen wij dit beleid graag uitdragen. Bij elk team overleg bespreken wij of het veiligheid en gezondheidsbeleid moet worden aangepast. Zo blijven wij hierover continue in gesprek en up-to-date. Daarnaast blijven we hierdoor scherp op onze werkwijzen, kunnen we monitoren of genomen maatregelen wel of niet effectief zijn en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt.

## 2. Missie en visie

Mamalief vangt kinderen op in een veilige en gezonde kinderopvang. Dit doen we door:

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

Onze visie:

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

Ons doel:

Vanuit de Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang dienen wij een beleid te creëren ten aanzien van Veiligheid en Gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen.

De belangrijkste aandachtspunten binnen het vormgeven van het beleid zijn:

1. het bewustzijn van mogelijke risico's
2. het voeren van een goed beleid op grote risico's





3. het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de externe betrokkenen. Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

### 3. Grote risico's

In dit hoofdstuk wordt benoemt welke grote risico's ten aanzien van veiligheid en gezondheid jullie aandacht hebben en wat er wordt gedaan om de kans dat het risico voor komt tot het minimum te beperken.

De risico's zijn onderverdeeld in fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid.

Per onderwerp stellen we met het team een top vijf samen.

Input hiervoor halen we uit het recentste risico-inventarisatie van de huidige Risico inventarisatielijst.

Voor de overige risico's kunt u vragen naar de uitkomsten van de risico-inventarisatie.

#### **Voorbeelden van grote risico's**

##### **Fysieke veiligheid**

- Vallen van hoogte
- Verstikking
- Vergiftiging
- Verbranding
- Verdrinking

##### **Sociale veiligheid**

- Grensoverschrijdend gedrag
- Kindermishandeling
- Vermissing

##### **Gezondheid**

Meest voorkomende infecties zijn:

- Gastro enteritis (bijvoorbeeld diarree door onhygiënisch werken bij luier verschonen = kruisbesmetting)
- Voedselinfectie of voedselvergiftiging
- Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)
- Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS virus)





### **Inventarisatie grote risico's**

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste grote risico's die op onze locatie kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën; fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid.

Per categorie hebben we de belangrijkste risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken. Voor de overige risico's waarvoor we maatregelen nemen, verwijzen we naar de complete risico-inventarisatie is opgenomen die in mei 2017 is uitgevoerd.

#### **Vallen van hoogte.** Genomen maatregelen zijn –

- De kinderen mogen alleen op de verschoontafel klimmen onder toezicht van een medewerker.
- De trap van de verschoontafel zit ingeklapt als er geen kinderen verschoond worden. Deze trap is afgesloten met een deurtje
- De kinderen mogen alleen verschoond worden op een verschoontafel met een aankleedkussen met opstaande randen.
- afspraak met medewerkers: Blijf altijd bij het kind, als het op de verschoontafel ligt.
- Als er kinderen aanwezig zijn in de ruimte, dan mag het raam alleen open op kiepstand, zodat kinderen er niet uit kunnen vallen/klimmen.
- De opstaande rand van de Box is minimaal 60 cm.
- Kinderen die uit de box kunnen klimmen, mogen niet meer in de box.
- Kinderen onder de 2 jaar mogen niet op de eettafel bank zitten.
- Kinderen onder de 2 jaar zitten in een kinderstoel met gordels.

#### **Verstikking.** Genomen maatregelen zijn:

- Afspraak met de medewerkers: Laat giftige stoffen niet rondslingeren.
- Muizen gif wordt alleen geplaatst op plekken waar de kinderen niet bij kunnen.
- Muizen worden bestrijd door een erkend bedrijf.
- Koordjes van raamdecoratie hangen buiten bereik van de kinderen.
- Kinderen onder 3 jaar, mogen niet spelen met speelgoed kleiner dan 3,2 cm.
- Speelgoed met kleine onderdelen worden opgeborgen in een afgesloten kast.
- Speelgoed wordt regelmatig gecontroleerd op losse en kapotte onderdelen.
- De spenen worden regelmatig gecontroleerd.
- Op de locatie is altijd minimaal 1 persoon aanwezig met een EHBO diploma.
- Bij de voeding wordt goed gekeken naar welke leeftijd welke soort voeding krijgt. Bijvoorbeeld baby's onder de 9 maanden, krijgen gepureerd fruit.
- De kinderen mogen geen armbanden of kettingen dragen op de opvang, mits hiervoor is getekend.





**Vergiftiging.** Genomen maatregelen zijn: -

- Bij vergiftiging moet direct 112 gebeld worden.
- Alle giftige stoffen worden opgeborgen boven de 1.35m in de gesloten opbergkast dat niet voor kinderen toegankelijk is.
- Er mag niet gerookt worden op de buitenspeelplaats.
- Medicijnen worden bewaard buiten handbereik van de kinderen, ook de pedagogisch medewerker mag geen tas op de groep hebben staan waar medicatie in zit.
- Er mag niet gerookt worden in het pand.
- Er is een protocol 'wat te doen bij vergiftiging' aanwezig.

**Verbranding.** Genomen maatregelen zijn:

- Er is alleen heet water aanwezig in de keuken. De keuken is afgeschermd met een hekje die de kinderen niet kunnen openen.
- Er is geen kook toestel aanwezig.
- In elke ruimte is een rookmelder aanwezig. Deze rookmelders staan in verbinding met de brandmeldcentrale.
- Radiatoren zijn afgeschermd met een ombouw, zodat kinderen zich hieraan niet kunnen verbranden. Er mogen geen warme dranken gedronken op de groep waar kinderen verblijven
- Thee bекers mogen alleen op het aanrecht staan, buiten het bereik van kinderen.

**Verdrinking.** Genomen maatregelen zijn:

- Als er zwembadjes of watertafels gebruikt worden, moet hier altijd een medewerker bij aanwezig zijn.
- Emmers met water mogen niet in het bereik van de kinderen staan.
- Bij het wandelen langs de vijver altijd op stap met een verantwoordelijke kind-leidster ratio. Kinderen hand in hand in de buurt van de vijver en blijven achter het evacuatie touw.

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

Grensoverschrijdend gedrag. Genomen maatregelen zijn:

- De kinderen leren normen en waarde met betrekken van de omgang met elkaar.
- Alle medewerkers moeten in het bezit zijn van een VOG.
- Als er grensoverschrijdend gedrag wordt signaleert bij een collega, ouder of kinderen onderling, dan moet dit direct gemeld worden bij de leiding gevende.
- Iedereen wordt gelijkwaardig behandeld op basis van afkomst, beperking, religie of seksuele voorkeur.





**Kindermishandeling.** Genomen maatregelen zijn:

- Als er signalen zijn van kindermishandeling, dan worden deze besproken met ouders en genoteerd in het kind dossier.
- Bij 3 signalen moet dit worden besproken met de leidinggevende om te bekijken welke stappen er moeten worden genomen.
- Tussen de groepen zijn ramen. Daardoor hebben collega's continu zicht op elkaar. Als zij bijzonderheden zien, melden ze deze direct bij de leidinggevende.
- De meldcode wordt minimaal 1x per jaar met het hele team doorgenomen.
- Er is een meldcode protocol aanwezig. Hierin bevinden zich ook de mogelijke signalen.

**Vermissing.** Genomen maatregelen zijn:

- De nooduitgangen mogen alleen door de medewerkers gebruikt worden. De ouders en overige mensen kunnen het pand via de tuin deur betreden.
- Bij de tuin is een extra veiligheid hekje geplaatst.
- Bij uitstapjes gaan er maximaal 2 kinderen mee per medewerker.
- Bij uitstapjes dragen alle kinderen een veiligheid hesje.
- De kinderen mogen de groep alleen verlaten samen met een medewerker.
- De kinderen mogen niet alleen door het pand lopen.
- Er is een protocol wat te doen bij vermissing op de opvang, dit protocol moet direct worden opgevolgd bij een vermissing.

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

**Ziekte kiemen.** Genomen maatregelen zijn:

- De handen moeten worden gewassen na toilet gebruik - De verschoontafel moet worden schoongemaakt na een luierronde of een poepluier.
- De wc's worden dagelijks schoongemaakt. - Zieke medewerkers moeten extra letten op hun hand hygiëne.
- Als kinderen meer dan 3 x dunne ontlasting hebben, moeten ze worden opgehaald.
- Bij besmettelijke ziekte zoals waterpokken en krentenbaard, mogen de kinderen alleen komen als alle korstjes zijn ingedroogd.

**Buiten milieu.** Genomen maatregelen zijn:

- In de tuin staan alleen allergeen arme planten.
- De eventueel aanwezige zandbak is afgeschermd met een deksel, zodat er geen katten in komen.
- Na een bezoek aan de kinderboerderij, worden alle handen gewassen.
- Er ligt kunstgras dat aan de veiligheidsnormen en gezondheidsnormen voldoet.





**Binnen milieu.** Genomen maatregelen zijn:

- De leefruimtes worden zoveel mogelijk gelucht.
- Gedurende de nacht wordt geventileerd.
- In iedere ruimte waar de kinderen verblijven is een digitale thermometer aanwezig.
- In de ruimtes wordt een temperatuur wisseling van 5 graden voorkomen.
- De lakens worden op 60 graden gewassen.
- Er mag alleen gerookt worden buiten het kinderdagverblijf, op de daarvoor bestemde plaats.
- Er wordt met een schoonmaakrooster gewerkt.
- Zichtbaar verontreinigde ruimtes worden direct schoongemaakt.

### **Gezondheid**

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

- Gastro enteritis (bijvoorbeeld diarree door onhygiënisch werken bij luier verschonen = kruisbesmetting)
- Voedselinfectie of voedselvergiftiging Infectie via water (legionella)
- CO2 niveau's in de groep

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

- Verspreiding via de lucht: - Hoest- nies discipline, ventileren en luchten
- Verspreiding via de handen: - Handhygiëne op de juiste momenten en juiste manier
- Persoonlijke hygiëne zoals kleding, nagels en sieraden, handschoenen
- Via voedsel en water: - Voedsel/water hygiëne en voedsel-/waterveiligheid
- Via oppervlakken (speelgoed): - goede schoonmaak
- Co2 niveau in de ruimte:
- Voor meer info zie protocol; hygiëne en veiligheid
- Infectieziekten.

In concrete termen een plan van aanpak om de onder bovenstaande benoemde risico's in te perken en de handelwijze als risico's zich voordoen.

De bovengenoemde risico's bij Fysieke en sociale veiligheid worden behandeld tijdens de teamvergadering. Aan de hand van dit overleg zullen de acties worden vastgelegd in een verslag. Ten aanzien van gezondheid wordt doorverwezen naar protocol hygiëne en veiligheid

### **4. Omgang met kleine risico's**

Onze missie is onze kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij





willen we ongelukken of ziekte als gevolg van een bijvoorbeeld niet schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen. Maar met overbescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen grote risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

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

Daarom aanvaarden wij op onze opvang de risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen en leren ze hier op een juiste, manier mee om te gaan. Om risicovolle speelsituaties veilig te houden moeten kinderen zich daarom tijdens spelsituaties of activiteiten houden aan diverse afspraken. Daarnaast zijn er afspraken over hoe om te gaan met spullen als speelgoed en gereedschap, dit om te voorkomen dat door oneigenlijk gebruik letsel kan ontstaan.

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

Voorbeelden van afspraken die met kinderen zijn gemaakt zijn het wassen van de handen na toiletbezoek of het houden van een hand voor de mond tijdens niezen of hoesten. Ook leren de jonge kinderen dat ze niet met de afvalcontainer mogen spelen, maar wel zelf hun luier weg mogen gooien.

De exacte afspraken die zijn gemaakt met kinderen zijn terug te vinden in de risico-inventarisatie in bijlage [X]. De afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken en herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel, voorafgaand aan een verschoningsmoment of in periodes dat veel kinderen en medewerkers verkouden zijn.

## 5. Thema's uitgelicht

In mei 2017 hebben wij een risico inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd met alle betrokken pedagogisch medewerkers. De grootste risico's zijn beschreven in hoofdstuk 3. In december 2017 nemen we dit nieuwe beleidsplan door met alle PM'ers en zullen we bespreken aan de hand van risico-inventarisatie hoe wij nu met alle risico's omgaan. Het pedagogisch beleidsplan en alle protocollen zijn aangepast en bijgesteld. Dit geldt ook voor de huisregels voor ouders en kinderen van KDV. Zodra de nieuwe risico monitor van Veiligheid.nl beschikbaar is zullen we de risico's op een andere wijze in kaart gaan brengen, namelijk aan de hand van de QuickScans in de nieuwe Risicomonitor.

### 5.1. Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact



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

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

Daarnaast leren we kinderen dat het belangrijk is dat ze het direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te maken op momenten dat dit nodig is.

De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen: Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG verklaring).

- We werken met een vier-ogenbeleid.
- Medewerkers kennen het vier-ogenbeleid
- Het vier-ogenbeleid wordt goed nageleefd.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vier-ogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt.
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt.
- Er is een meldcode huiselijk geweld en protocol wat te doen bij kindermishandeling.
- Medewerkers kennen de meldcode en passen hem toe bij een vermoeden van kindermishandeling.
- Alle medewerkers en ouders worden geacht zich aan de gedragsregels te houden.
- Van alle medewerkers wordt tevens verwacht dat ze de beroepscode kinderopvang volgen.

## 5.2. Vierogenprincipe

De dagopvang op onze locatie is zo georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, pedagogisch medewerker in opleiding, stagiair, vrijwilliger of andere volwassene zijn of haar werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene.

Wij geven hier op de volgende wijze vorm aan:

Vanaf 1 juli 2017 moeten er op het kinderdagverblijf altijd twee ogen of oren meekijken. De GGD inspecteert of het kinderdagverblijf zich aan deze regel houdt. Bij het ontwerp en indeling van de





groepen heeft Mamalief zelf al de keus gemaakt om de wanden en deuren naar de groepen van glas te maken. Glas geeft een open, licht en vriendelijk karakter aan de groepen. Hierdoor zijn ook alle activiteiten op de groep en naast gelegen gang voor iedereen zichtbaar. Bij het openen (7.30-8.00), sluiten (17.30-18.00) en pauzetijden (12.45-15.00) van de groepen werken twee leidsters samen op een groep. Hierdoor staan er altijd twee leidsters op een groep. Tijdens de toiletronde blijft de toiletdeur altijd open staan en bij het buitenspelen/uitstapjes zijn er altijd 2 beroepskrachten bij aanwezig. Als er een beroepskracht en een stagiaire meegaan is het voldoende om aan het vier ogen principe te voldoen. De ouderraad bespreekt jaarlijks de uitwerking van het vier ogen principe en geeft hieraan goedkeuring.

### 5.3. Achterwachtregeling

Wanneer één van de volgende situaties zich voordoet, is achterwacht noodzakelijk:

- Er is één pedagogisch medewerker op de locatie.
- Er wordt voldaan aan de BKR.
- Er wordt niet aan de BKR voldaan (drie-uursregeling). Een tweede volwassene is op de locatie aanwezig.

Een achterwacht is iemand die in geval van nood ingeschakeld kan worden. Het is zo dat er een achterwacht geregeld moet zijn wanneer een leidster alleen op de groep staat zodat ze er niet helemaal alleen voor staat in geval van calamiteiten. Er zijn echter twee verschillende 'achterwachten'.

Tijdens de drie-urenregeling zal er altijd een ander volwassene aanwezig zijn in het pand wanneer een leidster alleen op de groep staat. De leidster vangt tijdens de drie-urenregeling eigenlijk te veel kinderen op. Wanneer een leidster de hele dag alleen op de vestiging kan staan (bijvoorbeeld 1 leidster op 4 baby's) moet er een achterwacht 'geregeld zijn'. Deze hoeft dus niet persé in het pand te zijn. In het laatste geval wordt doorgaans de aanrijtijd van een ambulance aangehouden.

Voor vestiging met twee of meer groepen geldt de achterwachtregeling normaal gesproken niet. Iedere groep opent dan met minimaal één leidster waardoor er bij opening al meerdere leidsters aanwezig zijn. De achterwachtregeling geldt meestal dus pas voor grotere vestigingen als er weinig kinderen zijn en groepen worden samengevoegd bijvoorbeeld in vakanties en één pedagogisch medewerker met een aantal kinderen kan draaien.

Bij Mamalief zijn er altijd minimaal 2 leidsters in het pand aanwezig.

De volgende personen zijn bereikbaar als achterwacht:

- D. Adegeest
- D. Visser





- P. van den Brande

Contactgegevens zijn vanwege de AVG wetgeving buiten dit plan gehouden.

## 6. EHBO regeling

Op onze locatie doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Toch is dit helaas niet geheel te voorkomen. Daarnaast kunnen zich andere calamiteiten voordoen, waardoor EHBO noodzakelijk is. Op onze locatie hebben alle medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO:

De certificaten zijn behaald bij het volgende instituut: Het Oranje Kruis

## 7. Beleidscyclus

Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg bepalen we welke medewerkers op welke onderwerpen een QuickScan gaan uitvoeren en gedurende welke periode hieraan wordt gewerkt. Zo is het hele team betrokken bij de inventarisatie. Op basis van de uitkomsten van de risico-inventarisatie maken we een actieplan en een jaarplan op. De voortgang van beide plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens teamoverleggen. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.

### 7.1. Plan van aanpak

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 beste 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 2018 wordt een QuickScan gedaan met behulp van de Risicomonitor. Mochten daar actieplannen uit komen, worden deze in het tweede kwartaal van 2018 in een teamoverleg besproken en in het derde kwartaal geëvalueerd. In het vierde kwartaal worden er indien nodig aanpassingen gedaan in het beleidsplan.

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 geen actiepunten gehad om de kwaliteit te kunnen verbeteren.

Het belangrijkste actiepunt op dit moment is om in 2018 een nieuwe risico-inventarisatie te doen.

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 veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast.

Het huidige beleidsplan veiligheid en gezondheid is geschreven aan de hand van de laatst gehouden risico-monitor en hierbij is rekening gehouden met de maatregelen die bij deze risico-monitor nog genomen moesten worden en/of waar aandachtspunten lagen. Het schrijven van het nieuwe beleidsplan heeft er gelijk voor gezorgd dat het beleidsplan up-to-date is en daarnaast alle medewerkers zich weer bewust zijn van de risico's op het kinderdagverblijf. Vanaf januari 2018 zal er gebruik gemaakt worden van de QuickScan om de risico-inventarisatie te kunnen doen.

## 8. Communicatie en afstemming intern en extern

We vinden het belangrijk dat medewerkers betrokken zijn bij het VGD-beleid. Niet alleen bij het opstellen, maar juist in de dagelijkse uitvoering spelen allen een actieve rol hierin. Al vanaf de eerste werkdag zorgen we voor een uitgebreide introductie in het VGD-beleid. Als eerste maakt de algemeen leidinggevende met de nieuwe collega een veiligheidsrondje, opdat alle evacuatieplannen, -routes en blusmiddelen onmiddellijk onder de aandacht zijn. Tevens behandelen en toetsen wij tijdens de inwerkperiode van maximaal één maand alle protocollen behorende bij het VGD-beleid. Zo borgen wij dat implementatie bij nieuwe medewerkers.

Tijdens alle team overleggen is de bespreking van mogelijke VGD-risico'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. Op basis van de ervaringen en inzichten van de medewerkers kan het beleid worden bijgesteld.





Via de nieuwsbrief en facebook berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo mogelijk ter plekke beantwoord.

Wanneer deze vraag voor meer ouders interessant is, wordt deze met ons antwoord volgens genoemde openbare kanalen gecommuniceerd.

Een bijzondere rol speelt ook onze oudercommissie. Jaarlijks sturen wij ons VGD-beleidsplan voor advies naar onze oudervertegenwoordiging. Wij nodigen hen uit ons rijkelijk van commentaar te voorzien.

## 9. Ondersteuning en melding van klachten

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback en bespreken deze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen.

Indien we er met de medewerker of ouder op deze wijze niet uitkomen, dan kan de medewerker of ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang en in het uiterste geval met de Geschillencommissie Kinderopvang.

In geval van een klacht wordt er vanuit de rijksoverheid het volgende stappenplan aan u geboden:

### Stap 1: Klacht indienen bij kinderopvangorganisatie

U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen bij de kinderopvangorganisatie.

#### Klachtenprocedure

##### Doelstelling

Deze klachtenregeling heeft een aantal doelstellingen.

1. Het bieden van een procedure voor opvang, bemiddeling en behandeling van klachten van cliënten, waarbij het gaat om:

- het creëren van een mogelijkheid voor de cliënt om gehoor te vinden voor zijn onvrede;
- het creëren van een mogelijkheid voor handhaving van rechten en belangen van de cliënt;
- een mogelijkheid bieden voor oplossen van onvrede;
- een mogelijkheid bieden voor herstel van een eventueel verstoorde relatie tussen cliënt en medewerker.

2. Het opleveren van informatie voor kwaliteitsbeleid, waarbij het gaat om:



- het signaleren en registreren van tekortkomingen en gebreken in de zorg- en dienstverlening en/of organisatie waardoor een bijdrage kan worden geleverd aan het verbeteren van de kwaliteit.

## Begripsomschrijving

### Artikel 1

1. Klacht: uiting van onvrede over de dienstverlening en/of bejegening die door de cliënt(en) als onjuist of onterecht wordt ervaren.  
Geschil: meningsverschil tussen cliënt(en) enerzijds en directie en/of medewerkers van de zorgaanbieder anderzijds of tussen cliënten onderling.
2. Klager: cliënt of een groep cliënten. De cliënt kan zich, indien nodig, laten vertegenwoordigen.
3. Betrokkene: degene op wie de klacht betrekking heeft.
4. Klachtenloket kinderopvang: onafhankelijke externe klachtencommissie, voor advies, informatie en bemiddeling. Onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang. Mocht uw klacht nog niet opgelost zijn kunt u uw geschil voorleggen aan deze commissie. Hiervoor betaald u een kleine vergoeding.
5. Cliënt: ouder of verzorger van het kind.
6. Mamalief: aanbieder van kinderopvang voor kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar
7. Medewerker: de persoon die, al dan niet in het kader van een dienstverband, werkzaamheden verricht voor Mamalief.

## Klachtenprocedure

### Algemeen

Uw kind brengt heel wat uurtjes door op Mamalief. Daar wilt u natuurlijk een vertrouwd gevoel bij hebben. Soms doet zich toch een conflict voor. Hieronder wordt beschreven hoe wij hier mee omgaan.

### Soorten klachten:

1. Klacht over de groepsleiding
  - Indien een cliënt een klacht heeft over de groepsleiding dient deze zich eerst te wenden tot de betreffende persoon.
  - Komen zij er samen niet uit dan kan de cliënt zich wenden tot de directie.
  - Indien naar gevoel van de cliënt niet tot een passende oplossing kan worden gekomen, kan deze zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.
2. Klacht over de directie
  - Indien een cliënt een klacht heeft over de directie dient deze zich eerst te wenden tot de betreffende persoon.





- Komen zij er samen niet uit dan kan de cliënt zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.

### 3. Overige klachten

- Indien een cliënt een klacht heeft over overige zaken, bijv: beleid dient deze zich te wenden tot de directie.
- Komen zij er samen niet uit dan kan de cliënt zich wenden tot het klachtenloket kinderopvang, onderdeel van Geschillencommissie Kinderopvang.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld, elke klacht wordt gedocumenteerd en bewaard in de klachtenmap. Na afhandeling van de klacht wordt er gekeken wat eventueel in de praktijk veranderd of aangepast kan worden om deze klacht in de toekomst te voorkomen.

#### Stap 2: Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang

Reageert de organisatie niet binnen 6 weken op uw klacht of neemt die uw klacht niet serieus? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Deze is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.

#### Stap 3: Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang

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

