



PetitPetit  
Beleid Veiligheid en Gezondheid  
BSO Regenboog

**2019**

## Inhoud

1	Inleiding .....	3
2	Missie en visie.....	4
3	Grote risico's .....	5
3.1	Vallen .....	5
3.2	Verstikking .....	6
3.3	Vergiftiging .....	6
3.4	Verbranding .....	6
3.5	Verdrinking.....	7
3.6	Richtlijnen medewerkers.....	8
3.7	Uitstapjes .....	8
3.8	Grensoverschrijdend gedrag .....	8
3.9	Kindermishandeling .....	9
3.10	Vermissing.....	9
3.11	Gezondheid.....	9
3.11.1	Verspreiding via de lucht .....	9
3.11.2	Verspreiding via de handen.....	11
3.11.3	Via voedsel en water.....	13
3.11.4	Schoonmaak .....	14
4	Omgang met kleine risico's.....	16
5	Risico-inventarisatie .....	18
6	Thema's uitgelicht .....	19
6.1	Grensoverschrijdend gedrag .....	19
6.2	Vierogenprincipe.....	20
6.3	Achterwachtregeling .....	20
7	EHBO regeling .....	21
8	Beleidscyclus .....	22
9	Communicatie en afstemming intern en extern .....	23
10	Ondersteuning en melding van klachten.....	24

# 1

## Inleiding

Voor je ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Kinderopvang PetitPetit. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locatie werken. Dit beleid is een onderdeel van een proces waar bij continue wordt gekeken waar de risico's liggen en waar Kinderopvang PetitPetit. zichzelf als locatie kan verbeteren. Dit heeft als doel de kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk, speel en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Dit beleidsplan is geldig vanaf 1 januari 2018 en komt in plaats van de jaarlijkse risico inventarisatie van RisicoMonitor. Om dit beleidsplan tot stand te laten komen is de huidige risico inventarisatie als leidraad gebruikt samen met de huidige beleidsplannen veiligheid, gezondheid en hygiëne.

Ik, Esther Graaskamp, locatiemanager van PetitPetit Kinderopvang, locatie Regenboog, in Breukelen ben eindverantwoordelijke voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Een beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Daarom zal op meerdere momenten per jaar het beleidsplan besproken worden en worden geëvalueerd. Daarnaast wordt dit beleid jaarlijks geüpdatet. Het is voor de medewerkers dan ook van belang dat men kritisch blijft kijken naar de locatie en met name naar de eigen groep. Eventuele ongevallen dienen goed geregistreerd te worden, zodat deze in de toekomst voorkomen kunnen worden. Hierin ligt een belangrijke taak voor alle medewerkers.

# 2

## Missie en visie

Kinderopvang PetitPetit 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.

Met dit beleid willen niet alleen de risico's opsommen, maar ook vastleggen hoe we het beleid gaan uitvoeren en hoe we bewustzijn van mogelijke risico's kunnen creëren bij de medewerkers. Ons langer termijn doel is dat het beleid meerdere keren per jaar geëvalueerd wordt, zodat het beleid altijd up to date is.

In de huidige risicomonitor hebben we alle voorkomende risico's gebundeld en beschreven hoe we het risico hebben ondervangen binnen de organisatie. De beleidsstukken die hieruit zijn voortgekomen staan aan de basis van dit nieuwe beleidsstuk.

In hoofdstuk 3 hebben we de grootste risico's gebundeld. Hierbij hebben we samengevat welke grote risico's er zijn en welke maatregelen wij op locatie hebben genomen om deze risico's te vermijden.

In hoofdstuk 4 benoemen we de kleinere risico's op onze locatie. Bij deze risico's zijn er niet altijd maatregelen genomen om het risico te vermijden, maar zijn er ook maatregelen genomen om de kinderen en medewerkers bewust te maken van het risico. Door samen veilig te handelen bij mogelijke risico's kunnen we samen zorgen voor een veilige kinderopvang.

Voor PetitPetit hebben we de belangrijkste speerpunten op een rij gezet. Deze speerpunten zijn voortgekomen aan de hand van een analyse van ons dagelijks handelen. De punten zijn al naar voren gekomen in onze risico analyse, maar vinden we belangrijk om dagelijks onder de aandacht van de medewerkers te brengen. De speerpunten zijn opgesteld samen met de medewerkers, zodat er extra bij de risico's op de groepen wordt stilgestaan.

De speerpunten die hieruit zijn voortgekomen zijn:

- Speerpunt → medicatie en schoonmaakmiddelen worden goed opgeborgen, zodat kinderen hier niet bij kunnen komen.
- Speerpunt → kinderen die vervoerd worden in de Stint hebben een veiligheidsgordel om.
- Speerpunt → als kinderen een allergie hebben of bepaalde medicatie hebben documenteren we dit zorgvuldig in Jaamo en op een vaste plek op de groep van het kind.
- Speerpunt → wanneer we over straat gaan met kinderen zorgen we voor voldoende begeleiding en laten we de kinderen twee aan twee lopen op de stoep. In het donker gebruiken we een koord, waar de kinderen zich aan vast kunnen houden en de groep zo beter bij elkaar blij
- Speerpunt-> tijdens evacuatie bij brand moeten de kinderen via de noodtrap naar buiten.

# 3

## Grote risico's

Binnen de risico's van onze locatie hebben wij een onderscheid gemaakt van de grote en de kleine risico's. De grote risico's hebben we gebundeld in 5 mogelijke risico's, namelijk Vallen, Verstikking, Vergiftiging, Verbranding en Verdrinking. Daarnaast worden ook grensoverschrijdend gedrag, kindermishandeling en vermissing kort benoemd. Voor deze laatste 3 risico's hebben wij een apart beleid.

Bij enkele punten zijn uit het risico richtlijnen voor de medewerkers gekomen. Deze staan beschreven bij het risico.

Voorkomen is beter dan genezen. Voor de veiligheid en gezondheid is het dan ook belangrijk dat iedereen zijn bijdrage levert. Wanneer er onveilige situaties of omstandigheden worden geconstateerd is het van belang dat dit gemeld en opgepakt wordt.

### 3.1 Vallen

#### Deuren

Deuren naar de ruimtes toe zijn voorzien van een dranger, zodat deze niet open blijft staan. De klink of draaiknop van de deur is op minimaal 1.35 meter hoogte bevestigd.

#### Kasten

De pedagogisch medewerkers letten er op dat kastdeuren passend afgesloten worden en overbodige objecten uit de ruimte verwijderd worden. Stellingen en kasten zijn allen verankerd aan de muur.

#### Ramen

Ramen zijn voorzien van veiligheidsglas. Heeft een raam geen veiligheidsglas, dan wordt deze afgeschermd met veiligheidsfolie, houten balkjes of planken om breken te voorkomen. Wanneer een raam opengezet wordt dient deze op kierstand gezet te worden of wordt er een raambeveiliging gebruikt. Kinderen mogen niet in de buurt van ramen spelen.

#### Trappen

Bij het gebruiken van de trap gaan de kinderen onder toezicht naar het boven en beneden. De pedagogisch medewerkers begeleiden de kinderen wanneer zij niet zelfstandig kunnen traplopen. Kinderen mogen niet op de trap spelen. Dit geldt ook bij het op- en afklimmen van het trapje bij de kinderbedjes en de verschoonmeubels. De trapjes die behoren bij het verschoonmeubel of de kinderbedjes dienen na gebruik opgeborgen te worden.

### 3.2 Verstikking

Kinderen stoppen van alles in hun mond, hierdoor is er een grote kans dat bij onzorgvuldig handelen er een verstikking is bij de kinderen. Daarom controleren de pedagogisch medewerkers het aanwezige speelgoed regelmatig op veiligheid en hygiëne. Speelgoed met onderdelen kleiner dan 3,5 cm wordt niet aangeboden aan kinderen jonger dan 3 jaar. Ondeugdelijk, beschadigd en speelgoed met scherpe randen wordt direct verwijderd. Bij gemengde groepen in de leeftijdsgroep van 0-4 jaar wordt speelgoed met kleine onderdelen opgeborgen in een af te sluiten kast of doos. Speelgoed in de leefruimte wordt niet te hoog neergezet zodat het niet op een kind kan vallen. De oudere kinderen in deze leeftijdsgroep kunnen met dit speelgoed spelen wanneer de jongste kinderen niet in dezelfde ruimte verblijven. Het speelgoed wordt na gebruik direct opgeruimd. Koordjes en strikjes aan speelgoed mogen niet langer zijn dan 22 cm. Er wordt regelmatig gecontroleerd of het stiksel van speelgoedbeesten niet loslaat.

#### Sieraden

Kinderen dragen bij voorkeur geen sieraden als ze naar de opvang komen. Mochten kinderen wel sieraden dragen dan zijn medewerkers op de hoogte van de risico's die dit met zich mee brengt. Medewerkers houden in de gaten of kinderen geen sieraden dragen waar ze zich mee kunnen bezeren.

### 3.3 Vergiftiging

Schoonmaakmiddelen worden hoog of achter een deur met (kinder)slot opgeborgen. Ook plastic verpakkingsmateriaal wordt buiten bereik van kinderen opgeborgen.

Wanneer er medicijnen aanwezig zijn of deze voor een kind bewaard dienen te worden dan gebeurt dit in de medicijnenkast. De kast dient altijd afgesloten te zijn voor kinderen. De opbergruimte voor medicatie dient altijd onbereikbaar te zijn voor kinderen.

### 3.4 Verbranding

#### Ontruimingsoefening

Ter bevordering van de veiligheid wordt bij alle locaties minimaal 1 keer in het jaar een ontruimingsoefening gehouden.

Om voorbereid te zijn op noodsituaties dienen alle pedagogisch medewerkers op de hoogte te zijn van de procedures, instructies en taken vanuit het noodplan. Voor de medewerkers is informatie over het ontruimen te vinden in het noodplan, bij de locatie verantwoordelijke, in de weekmail en door aanwezig te zijn bij overleggen en themabijeenkomsten. Bedrijfshulpverleners (BHV'ers) hebben hiernaast nog extra verantwoordelijkheden. BHV'ers nemen de leiding in het geval van ontruiming en calamiteiten en zorgen ervoor dat het noodplan goed wordt gevolgd. BHV'ers zorgen er daarnaast voor dat hun directe collega's goed de inhoud weten van het noodplan.

Wanneer op het moment van ontruiming maar 1 medewerker aanwezig is dan start deze persoon de ontruiming conform het noodplan op.

Na een ontruimingsoefening worden ouders bij het ophalen van hun kind geïnformeerd dat een ontruimingsoefening heeft plaats gevonden.

### Brandveiligheid

Voor de brandveiligheid gelden enkele regels die nageleefd dienen te worden:

- Er mag geen open vuur aanwezig zijn op de locaties.
- Ballonnen mogen alleen worden opgeblazen met een niet brandbaar gas.
- (plafond) Versiering hangt minimaal 2,50 meter boven de vloer, en is bevestigd met ijzerdraad.
- Er mag geen versiering opgehangen worden boven de looppaden.
- Alle versieringen etc. moeten moeilijk brandbaar zijn (geïmpregneerd).

In het geval van een evenement moet specifiek aandacht worden besteed aan brandveiligheid. Wanneer kinderen aanwezig zijn op de locatie buiten de reguliere tijden om dan dient dit te worden doorgegeven aan de brandweer in sommige omstandigheden dient er een vergunning te worden aangevraagd.

Als het evenement buiten plaatsvindt en er wordt open vuur gebruikt (bijv. een vuurkorf) dan zijn daarbij blusmiddelen aanwezig en worden geen versieringen in de buurt geplaatst. Zolang er open vuur is blijven de kinderen onder toezicht van voldoende pedagogisch medewerkers. Kinderen blijven ten allen tijde op afstand van het vuur.

### Nooddeuren

Gedurende de openstelling, dienen nooddeuren altijd direct en zonder gebruik van een sleutel geopend te kunnen worden. In de buurt van de nooduitgangen en blusmiddelen mogen geen obstakels geplaatst zijn.

### Warme dranken

In de buurt van kinderen mogen geen warme dranken genuttigd worden in verband met het gevaar op verbranding wanneer een kop met warme drank omgestoten wordt. Kopjes worden ver op het aanrecht gezet, zodat kinderen er niet bij kunnen. Er wordt uit kopjes gedronken met een stevig oortje, dat goed vast te pakken is.

### Warme kraan

Op onze locatie is zowel een warme als koude kraan voor de kinderen beschikbaar. We leren de kinderen dan ook het verschil in betekenis van de rode en de blauwe kleur. Ook leren we de kinderen om eerst de koude kraan aan te zetten en daarna pas de warme kraan.

### Keuken

Kinderen mogen niet zonder toezicht, alleen door de keuken heen lopen of aanwezig zijn in de keuken. Met kook-activiteiten worden alleen inductie kookplaten gebruikt en alleen door de pm'er. Deze staan altijd hoog op het aanrecht. Kinderen mogen niet zelfstandig gebruik maken van de ovens. Bij gebruik blijven de pm'ers ten alle tijden bij de oven.

## 3.5 Verdrinking

Wanneer er met kinderen buiten gespeeld wordt, wordt het speelterrein afgebakend. Dit kan door het hek te sluiten of door bijvoorbeeld het trekken van een lijn op de grond met daarbij de afspraak tot waar de

kinderen mogen komen. De pedagogisch medewerkers dienen hier toezicht op te houden.

Wanneer er een wateractiviteit aangeboden (zwemmen, vloten bouwen etc.) wordt, mogen alleen kinderen met een A en B zwemdiploma meedoen. De pedagogisch medewerker zorgt hierbij voor een veilige omgeving. Kinderen mogen niet zonder toezicht op bevroren plassen/sloten spelen.

### **3.6 Richtlijnen medewerkers**

PetitPetit heeft richtlijnen opgesteld voor haar medewerkers om incidenten en calamiteiten te voorkomen.

De medewerker:

- Zorgt ervoor dat lucifers en aanstekers veilig opgeborgen worden.
- Zorgt ervoor dat een tas met persoonlijke eigendommen opgeborgen wordt op een plek waar kinderen niet bij kunnen. Dit zorgt ervoor dat kinderen niet in contact kunnen komen met o.a. sigaretten en medicijnen. Waar ruimen jullie dit op? Kluisjes, kantoor met deur op slot, hoog waar kinderen niet bij kunnen.

### **3.7 Uitstapjes**

Ten tijden van een uitstapje heeft de pedagogisch medewerker altijd een E.H.B.O. set bij zich bestaande uit een mobiele telefoon, de kindgegevens, hesjes en sleutels.

Voordat men vertrekt, dient er een bericht voor ouders via het ouderportaal te worden gestuurd, waar onderstaande informatie op staat:

- Waar men heen is.
- Hoe men bereikbaar is.
- Hoe laat men weer terug is.

Gedurende een uitstapje geeft de pedagogisch medewerker het goede voorbeeld met betrekking tot de verkeersregels. Alle kinderen dragen een veiligheidshesje zodat zij goed zichtbaar zijn voor de pedagogisch medewerkers en de overige verkeerdeelnemers. In het verkeer lopen de kinderen twee aan twee en altijd op de stoep. Wanneer er door omstandigheden geen stoep beschikbaar is, zorgt de pedagogisch medewerker voor een veilige looproute. Tijdens uitstapjes mag er niet gespeeld worden in de buurt van afval(bakken), containers, glasbakken, zwerfvuil, en andere viezigheid.

Mochten bij het uitstapje ook dieren aanwezig zijn dan dient eerst het hygiënebeleid geraadpleegd te worden en worden alle ouders op de hoogte gebracht van het uitstapje in verband met kinderen met eventuele allergieën.

### **3.8 Grensoverschrijdend gedrag**

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het kind. Om hier zo goed mogelijk op te kunnen anticiperen geven we hier veel aandacht aan.

In hoofdstuk 6 staat beschreven hoe wij hier als locatie mee om gaan en welke maatregelen er zijn genomen.



### **3.9 Kindermishandeling**

In ons beleid "Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling" hebben wij onze volledige werkwijze wat betreft kindermishandeling vastgelegd. In dit beleid staan de stappenplannen beschreven die gevolgd dienen te worden bij (vermoeden van) kindermishandeling.

Daarnaast bevat dit beleidsstuk een sociale kaart van onze locatie. Hierin staan alle belangrijke adressen en telefoonnummers van instanties in onze omgeving. Denk hierbij aan de contactgegevens van Veilig Thuis en het Centrum Jeugd en Gezin.

### **3.10 Vermissing**

Om vermissing van een kind te voorkomen hebben we preventieve maatregelen genomen. Bijvoorbeeld het zorgen dat een kind niet zomaar het gebouw of het speelterrein kan verlaten. We vragen ouders hun kind voor 9.00 af te melden in de vakanties of voor 14.45 in de schoolweken wanneer het die dag geen opvang zal afnemen.

Ook houden we de aanwezigheid van de kinderen zorgvuldig in de gaten op onze iPads.

Daarnaast is het een regel dat de kinderen alleen het terrein mogen verlaten zonder pedagogisch medewerker of met hun ouders wanneer ouders hier toestemming voor geven.

Indien er toch sprake is van vermissing een van de kinderen, kan dit in verschillende situaties zijn ontstaan. Om zo goed mogelijk te handelen hebben we meerdere stappenplannen die gevolgd dienen te worden.

De handelwijze en de stappen plannen staan beschreven in het "Protocol Vermissing van een Kind".

### **3.11 Gezondheid**

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

- Maag en darminfecties (bijvoorbeeld diarree door onhygiënisch werken bij luier verschonen = kruisbesmetting)
- Voedselinfectie of voedselvergiftiging
- Infectie via water (legionella)
- Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)
- Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS virus)

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

#### **3.11.1 Verspreiding via de lucht**

##### **Hoest- en niesdiscipline**

Ziekteverwekkers uit mond, neus en keel verspreiden zich via de lucht en lichaamsvloeistoffen. Om verspreiding zoveel mogelijk te voorkomen worden kinderen binnen PetitPetit Kinderopvang hoest- en niesdiscipline aangeleerd en worden de jongste kinderen geholpen bij het afvegen van de neus. Er wordt gebruik gemaakt van papieren zakdoeken of tissues. Zakdoeken en tissues worden direct weggegooid in een af te sluiten afvalbak.

Om risico's te beperken zijn de volgende zaken van belang:

- Hoest of nies niet in de richting van een ander
- Draai het hoofd weg of buig het hoofd
- Houdt tijdens het hoesten of niezen de binnenkant van de elleboog voor de mond
- Was de handen na hoesten, niezen of neus afvegen
- Voorkom snottebellen door de kinderen op tijd de neus af te laten vege
- Gebruik altijd papieren zakdoeken of tissues en gooi deze direct na gebruik weg

Tevens is het belangrijk dat de ruimte voldoende geventileerd of gelucht wordt.

#### Ventilatieluchtkwaliteit

Ieder dag van de week wordt er geventileerd in de ruimten door de ramen en/of ventilatieroosters open te zetten. Tijdens beweegspelletjes, het stofzuigen, bedden opmaken en andere activiteiten die stof of verontreiniging verspreiden wordt extra geventileerd.

Gedurende de nacht en wanneer er niemand aanwezig is staat de aanwezige ventilatie aan. Voor het in gebruik nemen van de ruimten die 's nachts eventueel niet geventileerd kunnen worden, worden de ruimten gelucht. Ventilatiieroosters worden op regelmatige basis gereinigd en het ventilatiesysteem is zo aangelegd dat verontreinigde lucht niet via de ventilatievoorzieningen in de binnenruimten terechtkomt.

Eventuele mechanische ventilatie staat in de stand die ervoor zorgt dat het CO2 gehalte laag genoeg blijft (niet boven 800 ppm). De luchtfilters van deze eventueel aanwezige mechanische luchttoevoer worden periodiek vervangen volgens de gebruiksaanwijzing. Daarnaast wordt de mechanische instalatie iedere vier jaar gemeten en opnieuw ingeregeld. De resultaten hiervan worden vastgelegd in een logboek. Ventilatiekanalen worden elke vijf jaar schoongemaakt.

Het CO2 gehalte wordt op structurele basis gecontroleerd op locatie.

#### Stoffige ruimte

Als er binnen gekrijt wordt, op bijvoorbeeld een schoolbord, dan wordt er gebruik gemaakt van stofvrij schoolkrijt. Het bord wordt schoongemaakt met een vochtige doek. Van planten (echt of plastic) wordt ook regelmatig het stof verwijderd. Als er planten zijn die stof hardnekkig vasthouden (vaak met harige blaadjes, geraniums, kaapse viooltjes etc.) worden deze verwijderd. De potgrond wordt jaarlijks verschoond. Knutselwerkjes, droogbloemen en dergelijke die niet gereinigd worden, worden na een maand verwijderd.

#### Stoffering

- Indien er textiel in een ruimte aanwezig is dat niet kan worden gewassen (kussens, matrassen etc.) wordt deze van een mijtenwerende hoes voorzien.
- Al het textiel wordt periodiek gewassen (maandelijks). Hieronder vallen ook gordijnen die aanwezig zijn. Als er vloerkleden aanwezig zijn dan zijn deze kortpolig. Met de aanschaf van materialen en meubilair wordt rekening gehouden met het eenvoudig reinigbaar zijn.

### 3.11.2 Verspreiding via de handen

#### Handhygiëne

Ziektekiemen worden onder meer via de handen overgedragen. Een goede handhygiëne door pedagogisch medewerkers, maar ook door de kinderen, is een van de meest effectieve manieren om besmetting te verkleinen. De handhygiëne verbetert door geen sieraden te dragen aan handen of polsen.

Handen wassen wordt gedaan voor:

- Het aanraken en bereiden van voedsel
- Het (helpen bij) eten
- Voor het aanbrengen van zalf of crème
- Het verzorgen van wonden.

Tevens dienen de handen gewassen te worden na:

- Toiletgebruik / billen afvegen.
- Contact met lichaamsvochten zoals speeksel, snot, braaksel, urine/ontlasting, wondvocht of bloed, wondverzorging.
- Zichtbare verontreiniging van de handen.
- Hoesten, niezen en snuiten.
- Het verschonen van een kind.
- Buiten spelen.
- Contact met vuile was, textiel afval of de afvalbak.
- Na het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden.

De handen worden met vloeibare zeep en flink stromend water gewassen en bij voorkeur afgedroogd met papieren handdoeken. Eventuele stoffen handdoeken dienen elk dagdeel door schone vervangen te worden. Belangrijke taak voor pedagogisch medewerkers is het aanleren van een goede manier van handenwassen aan de kinderen en het toezien hierop.

- Indien handen of gezichten van kinderen worden gewassen met washandjes dan is het belangrijk dat elk kind zijn eigen, schone washandje gebruikt en dat de washandjes na gebruik gewassen worden. Persoonlijke hygiëne zoals kleding, nagels en sieraden, handschoenen

#### Wondverzorging

Wonden en blaasjes zijn broeinesten voor bacteriën, hierdoor moet extra gelet worden op een goede wondverzorging.

Met de volgende punten dient rekening gehouden te worden als je een wond verzorgd:

- o Pus/wondvocht wordt voor het gaat lekken gedept, hiermee voorkom je dat andere kinderen hiermee in aanraking kunnen komen.
- o Wondjes worden afgedekt met een pleister of steriel gaasje.
- o Als materialen en oppervlakte verontreinigd zijn met pus/wondvocht worden deze direct met reinigingsmiddel schoongemaakt (op iedere locatie moet een flesje reinigingsalcohol aanwezig zijn).
- o Handen worden na verzorging en aanraking van wonden gewassen (ook die van kinderen die hiermee in aanraking zijn geweest).
- o Mocht een kind een koortslip hebben dan ziet de pedagogisch medewerker er op toe dat dit kind geen anderen zoent.

- Wanneer een kind aan wondjes of blaasjes krabt, wordt er extra aandacht aan de handhygiëne besteed.

#### Hygiëne betreffende verschonen en toiletgebruik

Verschonen gebeurt in het geval van kinderen op het kinderdagverblijf op een verschoontafel op een verschoonkussen en in de nabijheid van een wasgelegenheid. Daarbij is het belangrijk dat het verschoonkussen heel is. Zodra een verschoonkussen gescheurd is, of op een andere manier kapot is, wordt deze vervangen door een nieuwe.

Luiers worden na gebruik direct in een gesloten luiyremmer gegooid. Deze emmer dient na ieder dagdeel te worden geleeqd en wekelijks te worden schoongemaakt. De pedagogisch medewerker wast na het verschonen altijd de handen.

Zolang kinderen nog niet zelfstandig naar het toilet gaan, gaat er ten allen tijde een pedagogisch medewerker mee om het kind te begeleiden. Tijdens de dagelijkse gang van zaken wordt veel aandacht besteed aan het belang van handen wassen. Hiernaast worden de kinderen begeleid in het wassen van de handen. Ook zien pedagogisch medewerkers er op toe dat kinderen geen speelgoed meebrengen bij het toiletgebruik. Wanneer het toilet te groot is voor de kinderen die het gebruiken wordt gebruik gemaakt van een wc- brilverkleiner en opstapjes.

Wordt er gebruik gemaakt van een potje, dan wordt deze na elke plasje of poepje geleeqd en gereinigd met een aparte borstel. De potjes worden buiten bereik van kinderen bewaard.

Kinderen die opgevangen worden in onze buitenschoolse opvanglocaties worden geacht zelfstandig naar het toilet te kunnen. Een ongelukje kan echter altijd gebeuren. In dit geval gebeurt het verschonen in de toiletruimte. Daar verschoont een kind zich zoveel mogelijk zelfstandig, voor de jongere kinderen geldt dat dit onder toezicht gebeurt van een pedagogisch medewerker. De vervuilde kleren worden vervolgens in een vuilniszak/tas gedaan, afgesloten en aan de kapstok gehangen voor de ouders. Het betreffende kind en de pedagogisch medewerker wassen na het verschonen de handen.

### 3.11.3 Via voedsel en water

#### Beleid inkoop en ontvangst

Voeding wordt ingekocht bij erkende leveranciers. Bij binnenkomst dient te worden gecontroleerd of voeding op de juiste temperatuur geleverd wordt, of de houdbaarheidsdatum (THT) klopt, en of de producten in goede staat geleverd worden (verpakking intact). Wanneer iets niet klopt aan de levering wordt deze niet aangenomen en retour gegeven.

Direct na de levering moeten de producten op de juiste manier opgeslagen worden zoals aangegeven op de verpakkingen. Belangrijk hierbij is dat wij gebruik maken van het FIFO systeem (First in, First out). Dit houdt in dat nieuwe producten achteraan worden gelegd zodat eerst de oudere producten gebruikt worden.

#### Gebruik en bereiding van voedingsmiddelen

Kijk voor gebruik van geopende producten eerst naar de te gebruiken tot datum (TGT) of bij ongeopende producten naar de THT. Let bij ongeopende producten ook goed op de staat van de verpakking, deze hoort, voor opening onbeschadigd te zijn. Wanneer de TGT/THT datum verstreken of de verpakking beschadigd is moet het product weggegooid worden.

Wanneer twijfels bestaan bij een product wat nog goed hoort te zijn proeft de medewerker eerst het product zelf voordat het de groep op gaat (uiteraard wordt hierbij iedere keer schoon materiaal gebruikt). Blijft de twijfel bestaan dan wordt het product weggegooid.

Bij voedsel dat nog bereid wordt moet goed gelet worden op de volgende punten;

- Bereid voedsel altijd gescheiden van elkaar om kruisbesmetting te voorkomen.
- Zorg dat de omgeving bij het bereiden schoon is.
- Zorg dat het voedsel op een juiste manier bereid wordt. Voeding wat verwarmd moet worden moet voor gebruik tot een juiste temperatuur verhit worden.
- Fruit moet voor bereiding gewassen worden.
- Te ontdooien voedsel wordt ontdooid in de koelkast.

#### Consumeren van voedsel

Tijdens het eten hebben alle kinderen en medewerkers eigen serviesgoed.

#### Opruimen van voedsel

Na gebruik worden de producten opgeruimd in de keuken. Gekoelde producten die langer dan een half uur uit de koeling zijn geweest en overige etensresten (kruimels etc.) moeten worden weggegooid. Het weggooien van voedingswaren wordt alleen gedaan in de keuken in een afsluitbare afvalbak. Aan het eind van iedere dag wordt de vuilniszak weggebracht naar een container (o.i.d.) buiten het pand.

Producten die bewaard kunnen worden dienen te worden voorzien van een openingsdatum, een TGT-datum en moeten afgedekt worden. Kijk voor de juiste TGT-datum naar de bewaarwijzer (bijlage 1).

#### Warme maaltijden

Op de locaties waar warme maaltijden worden geserveerd is beleid aanwezig betreffende het ontdooien, opwaren en serveren van deze maaltijden.

### 3.11.4 Schoonmaak

#### Speelgoed

Het speelgoed, knuffels en meubilair wordt bij PetitPetit Kinderopvang met grote regelmaat schoongemaakt/gewassen. Het speelgoed dat niet in gebruik is, wordt in kasten opgeborgen. Speelgoed dat zichtbaar verontreinigd is wordt direct gereinigd. Babyspeelgoed dat in de mond wordt genomen en speelgoed dat uitnodigt om in de mond te nemen wordt dagelijks gereinigd. Speelgoed dat aangeschaft wordt, wordt geselecteerd op eenvoudig te reinigen en slijtvastheid. Beschadigd speelgoed wordt vervangen en speelgoed voor binnen en buiten wordt vanuit hygiënisch oogpunt van elkaar gescheiden gehouden. Maandelijks wordt de eventueel aanwezige verkleedkleding en knuffels gewassen. Bij de aanschaf van verkleedkleding en knuffels wordt rekening gehouden dat deze wasbaar zijn op ten minste 60°C. Verkleedkleding, knuffels en overig speelgoed dat gebruikt is door zieke kinderen wordt extra gereinigd voordat het gebruikt wordt door andere kinderen.

#### Schoonmaken

Stof en vuil zijn broedplaatsen voor micro-organismen en deze kunnen zorgen voor infectieziekten. Om deze risico's te beperken en te zorgen voor een schone leefomgeving hebben onze medewerkers de taak om op vastgestelde momenten op de dag schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Daarnaast werken de huishoudelijke medewerkers volgens een vast schoonmaakschema aan de schoonmaak van algemene en groepsruimten.

Bij het inrichten van de ruimten en de aanschaf van nieuwe materialen wordt gekozen voor meubilair en materialen die gemakkelijk zijn schoon te houden. Indien er wordt gestofzuigd in het bijzijn van kinderen met een stofzuiger zonder HEPA-filter wordt er extra geventileerd door bijvoorbeeld het raam in het geheel open te zetten.

Bij handmatig stofwissen worden stofbindende doeken gebruikt, zoals bijvoorbeeld een vochtige doek. Vaatdoeken worden met heet stromend water uitgespoeld. Alle gebruikte doeken worden aan het einde van de dag vervangen. Na het gebruik van (wegwerp)handdoekjes bij het schoonmaken van kinderen worden deze direct weggegooid of bij de was gedaan.

#### Keuken

Specifiek voor de keuken moeten de volgende schoonmaakrichtlijnen gevolgd worden.

Algemene en vaak terugkerende schoonmaakwerkzaamheden worden gedaan volgens een schoonmaakrooster waarop de taken afgevinkt moeten worden (dit rooster wordt door iedere locatie zelf opgesteld).

Al het materiaal wat gebruikt wordt in de keuken en bij het eten dient zorgvuldig schoongemaakt te worden met het juiste schoonmaakmiddel volgens aanwijzingen op de verpakking.

Bij het gebruik van de koelkast wordt er in het bijzonder gelet op het wekelijks reinigen van de binnenkant van de koelkast, het ontdooien van de diepvries zodra ijsvorming optreedt en het regelmatig reinigen van de

rubberen randen.

Materiaal wat gebruikt is bij de bereiding van voedsel moet schoongemaakt worden en mag geen resten meer bevatten van het bereidde voedsel.

Al het schoongemaakte materiaal moet droog opgeborgen worden om bacterie vorming tegen te gaan. Let voornamelijk op serviesgoed wat uit de vaatwasser komt.

Het werkblad wordt iedere dag goed gereinigd.

Tevens worden alle handvatten iedere dag schoongemaakt.

Wanneer vaat handmatig afgewassen wordt, wordt warm water gebruikt met afwasmiddel. Na het afwassen wordt de vaat direct gedroogd met een schone theedoek.

Bij het gebruik van een vaatwasser dient het correcte programma gebruikt te worden, wat per vaatwasser kan verschillen.

# 4

## Omgang met kleine risico's

Uit de Risico Inventarisatie komen veel kleine risico's. Deze kunnen we proberen zoveel mogelijk weg te nemen, maar hierin zit ook een opvoedkundige taak. Door het ervaren van risicovolle situaties leren de kinderen om te gaan met deze risico's. Kinderen leren om risico's in te schatten en ontwikkelen cognitieve vaardigheden om de juiste inschatting te maken als deze situatie zich weer voordoet.

Dit is mogelijk omdat we de grote risico's, zoals beschreven in hoofdstuk 3, goed in kaart hebben gebracht en de juiste acties hebben ondernomen om deze risico's zoveel mogelijk te beperken.

Door goede afspraken te maken met kinderen kunnen deze gemiddeld vanaf hun tweede levensjaar leren omgaan met de kleine risico's.

Afspraken en regels zijn hier heel belangrijk.

Voor deze situaties hebben wij huisregels gemaakt waar de kinderen en de medewerkers zich aan dienen te houden.

- Bij binnenkomst hangen we onze jassen en tassen aan de kapstok op.
- We laten geen losse snoeren door de ruimtes liggen. Deze schermen we af met een kabelgoot.
- Elektrische apparaten zijn niet bereikbaar voor kinderen.
- Als een vloer nat is geworden wordt deze zo snel mogelijk droog gemaakt.
- Er zijn altijd voldoende medewerkers om een activiteit veilig plaats te laten vinden. Als de veiligheid niet gewaarborgd kan worden wordt er gekozen voor een andere activiteit.
- In de gymzaal wordt druk en rustig spel uit elkaar gehaald. De pedagogisch medewerkers hanteert duidelijke spelregels.
- Op het speelterrein wordt er niet op of over de hekken geklommen.
- De speelplaats wordt regelmatig gecontroleerd op zwerfvuil, losse stenen en takken.
- In de fietsenstalling wordt niet gespeeld, hier worden alleen de fietsen neergezet.
- Op het speelterrein wordt niet gefietst op eigen fietsen. Hiervoor het is speelmateriaal dat van onze locatie beschikbaar is gesteld.
- Wanneer het te donker is om buiten veilig te spelen, gaan we binnen spelen.
- Als het ijzelt of regent maken we geen gebruik van de speeltoestellen
- In de buurt van de ramen wordt rustig gespeeld
- Er wordt binnen niet gegooid met voorwerpen, behalve in de speelzaal
- Binnen wordt gelopen, niet gerend.
- Vloer/ omgeving wordt schoongehouden.

Op het gebied van gezondheid hebben we ook afspraken en regels waar zowel de kinderen als de medewerkers zich aan moeten houden. Deze regels hebben betrekking om de dagelijkse hygiëne, maar ook op het schoonhouden van de leefruimtes en het sanitair.



Regels wat betreft gezondheid zijn:

- Het sanitair wordt dagelijks, voordat de kinderen komt, gecontroleerd of deze schoon zijn.
- Lotions en schoonmaakmiddelen zijn buiten bereik van de kinderen.
- Kinderen gaan alleen naar het toilet
- Hoest of nies niet in de richting van een ander
- Draai het hoofd weg of buig het hoofd
- Houd tijdens het hoesten of niezen de binnenkant van de elleboog voor de mond
- Was de handen na hoesten, niezen of neus afvegen
- Voorkom snottebellen door de kinderen op tijd de neus af te laten vege
- Gebruik altijd papieren zakdoeken of tissues en gooi deze direct na gebruik weg
- Verschonen gebeurt in het geval van kinderen op het kinderdagverblijf op een verschoontafel op een verschoonkussen en in de nabijheid van een wasgelegenheid. Daarbij is het belangrijk dat het verschoonkussen heel is. Zodra een verschoonkussen gescheurd is, of op een andere manier kapot is, wordt deze vervangen door een nieuwe.
- Bij een ongelukje verschoont een kind zichzelf zoveel mogelijk zelfstandig. Vuile was wordt in een plastic tas gestopt en afgesloten aan de kapstok gehangen. Het betreffende kind en de pedagogisch medewerker wassen na het verschonen de handen

Om gezondheidsrisico's te beperken en de kinderen hieraan zelf bij te laten dragen zijn daarom goede afspraken met kinderen noodzakelijk. Voorbeelden van afspraken die met kinderen zijn gemaakt zijn het wassen van de handen na toiletbezoek of het houden van een hand voor de mond tijdens niezen of hoesten. Ook leren de jonge kinderen dat ze niet met de afvallemmer mogen spelen, maar wel zelf hun luier weg mogen gooien.

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

## Risico-inventarisatie

Voor het opstellen van de beleidsstuk is gebruik gemaakt van risico-monitor.nl. Deze vorm van risico inventarisatie werd jaarlijks op de locatie herzien. De grote risico's die hier uit kwamen zijn beschreven in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 zijn de kleinere risico's die hier uit kwamen beschreven. De acties die uit deze risico inventarisatie kwamen zijn daarna ook weer verwerkt in de risico monitor en ook in onze beleidsstukken meegenomen. Dit beleid zal voortaan geüpdatet worden aan de hand van een quickscan, welke een verlengde is van de oude risico monitor.

# 6

## Thema's uitgelicht

### 6.1 Grensoverschrijdend gedrag

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

- Tijdens team overleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- 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). Een medewerker begint niet aan zijn of haar werkzaamheden voordat hij of zij deze verklaring aan ons kan overleggen.
- We werken met een vierogenbeleid (zie paragraaf 6.2)
- Medewerkers kennen het vierogenbeleid. De uitvoering van het vierogenprincipe komt regelmatig terug in het groepsoverleg.
- Het vierogenbeleid wordt goed nageleefd. Tijdens het bespreken van het vierogenbeleid, wordt het vierogenbeleid ook geëvalueerd en indien nodig bij gesteld.
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vierogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang. Hiervoor hebben we een apart beleid waar alle richtlijnen en stappenplannen in staan beschreven.
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang. Het bespreken van deze afspraken en de stappenplannen komen terug in onze jaarplanning.
- Er is een protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed. Dit beleidsstuk is
- Medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed. Het bespreken van dit protocol komt terug in onze jaarplanning. Hierdoor is de kennis van de medewerkers altijd

## 6.2 Vierogenprincipe

Op de dagopvang is het wettelijk verplicht het vierogenprincipe toe te passen. Dit vormt een belangrijk onderdeel van het beperken van het risico op grensoverschrijdend gedrag. Vanuit de wet wordt geëist dat de opvang zodanig wordt georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, pedagogisch medewerker in opleiding, stagiair, vrijwilliger of andere volwassene de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Doel van dit principe is dat het risico op misbruik van kinderen wordt beperkt, en wel door te voorkomen dat volwassenen zich binnen een kinderdagverblijf of een peuterspeelzaal gedurende langere tijd ongehoord of ongezien kunnen terugtrekken met een kind.

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:

Op de BSO hanteren we zo veel mogelijk het vierogenprincipe. Over het algemeen zijn er twee pedagogisch medewerkers op de groep aanwezig, maar vanwege minder kinderen, opstarten, pauze en afsluiten is dat niet altijd mogelijk. De BSO locaties zijn gevestigd in basisscholen, waardoor er meerdere volwassenen in het gebouw aanwezig zijn die ten alle tijden de BSO lokalen binnen kunnen lopen. Om het vierogen principe te kunnen waarborgen, worden er stagiaires ingezet, zijn enkele deuren voorzien zijn van glas en kan er vanaf de straatkant het gebouw in worden gekeken. Op deze manier is er altijd zicht op de groep. Tevens kan op ieder moment binnen gelopen worden door collega's en/of ouders.

### 6.2.1 Achterwachting

Een kindercentrum dat per dag tenminste tien uur achter elkaar opvang biedt, mag maximaal gedurende drie uur minder (maar minimaal de helft) van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers inzetten. Als in een uitzonderlijke situatie er maar één medewerker aanwezig kan zijn en geen andere volwassene op de locatie is, moet de achterwachting worden toegepast. De afwijkende inzet mag op de dagen van de week verschillen, maar niet per week verschillen,

In de wet wordt de achterwachting als volgt beschreven: Bij de opvang van meer dan drie aanwezige kinderen door maar één medewerker moet een achterwachting worden getroffen waarin een achterwacht beschikbaar is die bij calamiteiten binnen vijftien minuten bij het opvangadres aanwezig is. Deze persoon is tijdens opvangtijden altijd telefonisch bereikbaar.

Als in een uitzonderlijke situatie er maar één medewerker aanwezig kan zijn en er geen andere volwassene op de locatie is, moet de achterwachting worden toegepast. Dit betekent dat in geval van calamiteiten een achterwacht beschikbaar is die binnen vijftien minuten aanwezig kan zijn op de opvanglocatie. De (actieve) achterwacht is telefonisch bereikbaar tijdens de opvangtijden.

De volgende personen zijn bereikbaar als achterwacht:

Medewerkers kinderdagverblijf 0346-264226

# 7 EHBO regeling

Om adequaat te kunnen handelen bij incidenten is het noodzakelijk dat er tijdens openingsuren op elke locatie minimaal één volwassene aanwezig is met een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO.

De onderstaande certificaten van de daarbij genoemde instanties zijn door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangewezen als geregistreerde certificaten, zoals bedoeld in de Regeling Wet kinderopvang:

- Eerste Hulp aan kinderen van het Oranje Kruis;
- Spoedeisende Hulpverlening bij Slachtoffers (SEHSO) van NedCert;
- Acute Zorg bij kinderen van NIKTA;
- Acute Zorgverlener Module Kind en Omgeving van NIKTA;
- Eerstehulpverlener van NIKTA;
- Spoedeisende Hulpverlening bij Kinderen (SEHBK) van NedCert;
- Basis Eerstehulpverlener-LPEV met de aantekening Eerste hulp aan Kinderen van Stichting LPEV;
- Eerste Hulp aan Baby's en Kinderen van het Nederlandse Rode Kruis, en
- Eerste Hulp bij werken met kinderen van het Nederlands Instituut voor Bedrijfshulpverlening.

Binnen onze locatie zijn er voldoende medewerkers aanwezig om gedurende de dag altijd een medewerker met een kinder-EHBO certificaat aanwezig te hebben. Deze medewerkers zijn in bezit van het certificaat Eerste Hulp aan Baby's en Kinderen van het Nederlandse Rode Kruis

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 de volgende medewerkers een geldig en geregistreerd certificaat voor kinder-EHBO:

Pascal  
Monique  
Harriëtte

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

# 8

## Beleidscyclus

Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

1. Een eerste fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risico-inventarisatie te kunnen uitvoeren. De medewerkers van de locatie hebben dit als taak en Esther Graaskamp de locatieverantwoordelijke ondersteunt hun hierin als verantwoordelijke.
2. Een tweede fase waarin daadwerkelijk aan de slag wordt gegaan met de risico-inventarisatie. Samen met de groepen kijken we naar de grote en kleine risico's op de locatie. Aan de hand van deze risico's bepalen wij onze speerpunten. De speerpunten zijn de risico's en de daarbij behorende acties die we dagelijks onder de aandacht van medewerkers en de kinderen brengen.
3. Een derde fase waarin we een plan van aanpak maken om de actiepunten te gaan oppakken. Deze punten worden daarna tot uitvoering gebracht. Hier stellen we bijvoorbeeld dit beleidsstuk bij en passen we indien nodig de situatie aan.
4. En een laatste vierde fase waarin we evalueren of onze aanpassingen tot verbeteringen hebben geleid. Als blijkt dat er geen verbetering is opgetreden, dan starten wij deze cyclus opnieuw. Dit doen wij tot de aanpassingen de verbeteringen hebben opgeleverd die we willen.

Het doorlopen van deze cyclus duurt ongeveer een jaar. Als er in de tussentijd veranderingen zijn wordt het beleid ook aangepast.

# 9

## Communicatie en afstemming intern en extern

Om Intern en extern betrokkenen (pedagogisch medewerkers, pedagogisch medewerkers in opleiding, stagiairs, vrijwilligers en ouders) bewust te maken van de gezondheids- en veiligheidsrisico's vinden we het belangrijk om een open en interactieve communicatie te hebben.

Zo wordt het beleid naar externen op verschillende manieren gecommuniceerd. Het beleid is op de locatiepagina van de website inzichtelijk en is het ook altijd op te vragen bij de locatiemanager.

Daarnaast wordt er aandacht aan besteed tijdens de intake.

Bij de oudercommissievergaderingen wordt het beleid ook besproken. De inbreng van de oudercommissie is een waardevolle aanvulling op het beleid. Ook wordt de inbreng van de oudercommissie gecommuniceerd naar de andere ouders. Dit gebeurt in de vorm van nieuwsbrieven.

Medewerkers spelen een actieve rol in het tot stand brengen van het beleid. Hiermee kennen ze de inhoud niet alleen, maar krijgen ze ook meer verantwoordelijkheid in het uitdragen van het beleid. Ook in het evalueren en bijstellen van het beleid hebben de medewerkers een actiever rol. Nieuwe medewerkers krijgen als ze op locatie komen een uitgebreide instructie over de beleidsstukken. Deze introductie wordt gegeven door een van de ander medewerkers.

Ook tijdens teamoverleggen komt het beleid regelmatig naar voren. De inhoud is altijd bespreekbaar en is bij te stellen als dit nodig blijkt te zijn. Het veiligheids- en gezondheidsbeleid komt terug in de jaarcyclus van de locatie. Hierin staat wanneer onderdelen van het beleid besproken worden. Dit kan zijn in de weekmail, in groepsoverleggen en in teamvergaderingen.

We vinden het belangrijk dat de uitvoering van het beleid niet alleen wordt getoetst door de locatie zelf. Ook door coaching van de pedagogisch specialisten, door de video interactie begeleiding (VIB) en de interne audits willen we ons bewust maken van ons eigen handelen.

# 10

## Ondersteuning en melding van klachten

1. Indien er een probleem is wordt in eerste instantie gevraagd dit met de mentor of betreffende pedagogisch medewerker(s) op de groep op te nemen. De groepsleiding bespreekt het probleem onderling en bespreekt het met locatieverantwoordelijke. Er wordt duidelijk afgesproken met ouders/verzorgers wat het vervolg op het gesprek zal zijn en wanneer er een reactie terugkomt.  
Terugkoppeling aan ouders/ verzorgers volgt binnen 5 werkdagen.
2. Na het aanhoren van het probleem wordt dit teruggekoppeld naar de betreffende groep en wordt het met de betreffende pedagogisch medewerkers doorgesproken in het werkoverleg. Vervolgens wordt afgesproken wie verantwoordelijk is en met de betreffende ouders/verzorgers terugkoppelt. Bij zwaardere gesprekken vindt het gesprek plaats met het management en de betreffende mentor\ pedagogisch medewerker.  
Het onderzoek en de terugkoppeling volgt uiterlijk een week nadat het probleem is gemeld.
3. Zaken van algemeen belang kunnen door de ouders/verzorgers worden gemeld bij de oudercommissie. De oudercommissie heeft vanuit haar verantwoordelijkheid een adviesrecht op de relevante onderwerpen. De oudercommissie heeft geen taak met betrekking tot de afwikkeling van klachten en geen rol bij individuele geschillen.
4. Indien er sprake is van een formele klacht met betrekking tot de medewerkers of de organisatie van Kinderopvang PetitPetit wordt verzocht de klacht schriftelijk in te dienen ter attentie van de locatieverantwoordelijke.
5. In geval van een schriftelijke klacht wordt binnen 2 weken PetitPetit een ontvangstbevestiging verstuurd en om eventuele aanvullende informatie gevraagd. De locatieverantwoordelijke doet onderzoek naar de aard van de klacht en het incident en rapporteert de klacht en haar bevindingen schriftelijk aan de directie van PetitPetit. Binnen 6 weken na ontvangst van de klacht krijgt de klager van de locatieverantwoordelijke schriftelijk reactie op de klacht en wordt beschreven of en zo ja welke maatregelen naar aanleiding van de klacht getroffen zullen gaan worden.
6. PetitPetit is aangesloten bij de Geschillen Commissie. In het geval een geschil tussen management en ouders/verzorgers niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan een klacht worden voorgelegd aan de Geschillen Commissie via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Hiermee wordt voldaan aan de voorschriften in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector, waarbij de klager terecht kan bij een onafhankelijke klachtencommissie.
7. Klachten met betrekking tot de algemene leveringsvoorwaarden kunnen worden voorgelegd aan de geschillencommissie kinderopvang. Informatie hierover kan worden ingewonnen via De Branchevereniging Kinderopvang Nederland op [www.kinderopvang.nl](http://www.kinderopvang.nl).



#### Begripsomschrijving:

PetitPetit: de organisatie PetitPetit BV, zowel directie en medewerkers op wie de klacht van toepassing kan zijn.

Directie: de directie van PetitPetit bestuurders van PetitPetit

Locatieverantwoordelijke: de door PetitPetit aangestelde leidinggevende van een kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang

Probleem: ongenoegen, verschil van mening, wat nog niet binnen de organisatie is opgepakt en wordt behandeld.

Klacht: een formele uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een medewerker of de organisatie PetitPetit en de wijze waarop dit is opgepakt.

Klager: gebruiker van de opvang van PetitPetit zowel natuurlijke personen als rechtspersonen met een klacht.