

# **Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid**

## **Kleine-Ikke 2018**

# Inhoudsopgave

Hoofdstuk Pagina

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Kleine-Ikke 2018</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Introductie	3
<b>2</b>	<b>Missie, visie en doel</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Grote risico's</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Omgang met kleine risico's</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Risico-inventarisatie</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Thema's uitgelicht</b>	<b>11</b>
6.1	Grensoverschrijdend gedrag	11
6.2	Vierogenprincipe	11
6.3	Achterwachtingregeling	12
<b>7</b>	<b>EHBO regeling</b>	<b>13</b>
<b>8</b>	<b>Beleidscyclus</b>	<b>14</b>
8.1	Beleidscyclus	14
8.2	Plan van aanpak	14
8.2.1	Welke maatregelen worden genomen?	14
8.2.2	Hoe worden maatregelen geëvalueerd?	14
<b>9</b>	<b>Communicatie en afstemming intern en extern</b>	<b>15</b>
<b>10</b>	<b>Ondersteuning en melding van klachten</b>	<b>16</b>

# 1

## Inleiding

### 1.1

#### Introductie

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Kleine-Ikke. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locatie werken. Met als doel de kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk, speel en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Dit beleidsplan is geldig vanaf 1 januari 2018. Om tot dit beleidsplan te komen zijn aan de hand van diverse thema's gesprekken gevoerd met medewerkers. Centraal stond hierin of de huidige manier van werken leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving. Indien noodzakelijk zijn er maatregelen opgesteld voor verbetering.

M. de Vries is 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 er tijdens elk teamoverleg een thema, of een onderdeel van een thema, over veiligheid of gezondheid op de agenda staan. Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen, 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, visie en doel

### **Missie:**

Kleine-Ikke is een kwaliteitsbewuste, maatschappelijk betrokken en professionele kinderopvangorganisatie die op pedagogisch verantwoorde wijze ontwikkelingsmogelijkheden biedt aan kinderen.

Wij vangen kinderen op in een veilige en gezonde kinderopvang. Dit doen we door:

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

### **Visie:**

Visie op de opvang

Goede opvang komt tegemoet aan de basisbehoeften van kinderen in welbevinden en ontwikkeling. Welbevinden is een basisbehoefte van kinderen van waaruit ze zich kunnen ontwikkelen. Wij willen aan deze basisbehoefte voldoen door het uitvoeren van dit pedagogisch beleidsplan.

Visie op de begeleiding van kinderen

Jonge kinderen hebben sterke behoefte aan geborgenheid en veiligheid. Vanuit die veiligheid verkennen de kinderen de wereld. Voor het welbevinden en een goede ontwikkeling van kinderen zijn veiligheid en voldoende speel- en leerervaringen noodzakelijk. De pedagogisch medewerker is in principe nooit uit het gezichtsveld van de kinderen. Bovendien is er altijd een vertrouwd gezicht op de groep bij de kinderen.

### **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:

- het bewustzijn van mogelijke risico's,
- het voeren van een goed beleid op grote risico's en
- het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de externe betrokkenen. Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

# 3

## Grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste grote risico's die op onze locatie kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën; fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie hebben we 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 bijlage 1 waarin de complete risico-inventarisatie is opgenomen die in november en december 2017 is uitgevoerd.

### Fysieke veiligheid

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

- Vallen van hoogte.

Genomen maatregelen zijn:

Tijdens het binnen en buitenspelen wordt er toezicht gehouden door een pedagogisch medewerker.

Kinderen mogen niet op een speeltoestel klimmen. Het toestel mag alleen gebruikt worden waarvoor het toestel bedoeld is.

- Verstikking.

Genomen maatregelen zijn:

In overleg met ouders, mogen kinderen geen kleding dragen met koorden.

Spenen worden regelmatig gecontroleerd op beschadigingen of scheuren.

Koordjes en strikjes aan speelgoed mogen niet langer zijn dan 22 centimeter om beknelling te voorkomen.

- Vergiftiging.

Genomen maatregelen zijn:

Mochten we bestrijdingsmiddelen gebruiken dan worden deze op kantoor bewaard.

Op kantoor komen geen kinderen zonder toezicht.

Mocht er bestrijdingsmiddelen gebruikt worden, dan wordt het gedaan als de kinderen niet buiten spelen.

Schoonmaakmiddelen staan in kasten die zijn voorzien van een veilige sluiting.

Daarnaast mogen kinderen de kasten niet alleen opendoen.

- Verbranding.

Genomen maatregelen zijn:

De radiatoren zijn omkast.

Er zijn geen aanstekers of lucifers op de groep.

Koffie en thee wordt per kopje klaargemaakt. Er worden degelijke kopjes gebruikt

waarvan de oortjes goed vast zitten. De gevulde kopjes staan op het aanrecht of ver op tafel. Er worden geen hete dranken gedronken als kinderen op schoot zitten.

- Verdrinking.

Genomen maatregelen zijn:

Bakken die buiten en binnen staan met water erin, worden na het spelen leeggegooid en opgeruimd.

Maatregelen betreffende fysieke veiligheid zijn terug te vinden in Pedagogisch werkplan, Protocol veiligheid en Huisregels.

## **Sociale veiligheid**

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

- Grensoverschrijdend gedrag.

Genomen maatregelen zijn:

Voor zowel grensoverschrijdend gedrag van kinderen, als van medewerkers (naar kinderen toe) is een stappenplan opgesteld.

In het Pedagogisch Beleidsplan staan de stappen beschreven die een pedagogisch medewerker bij het signaleren van eventuele problemen onderneemt.

Daarnaast is er het Protocol Seksueel Misbruik met richtlijnen hoe te handelen ter voorkoming van en in geval van (een vermoeden van) seksueel misbruik van kinderen door werknemers en overige medewerkers van instellingen voor kinderopvang.

- Kindermishandeling.

Genomen maatregelen zijn:

Een deel van het team van Kleine-Ikke is in 2017 geschoold als functionaris Meldcode Kindermishandeling. Dit is schriftelijk toegelicht en mondeling besproken tijdens een vergadering. Zoals hierboven beschreven is ook voor vermoeden van Kindermishandeling een stappenplan beschreven. Deze staat in het Protocol Kindermishandeling.

Maatregelen betreffende Sociale veiligheid zijn terug te vinden in Pedagogisch werkplan, Protocol veiligheid, Protocol kinderen met opvallend en/of afwijkend gedrag, Protocol Kindermishandeling en Huisregels.

- Vermissing.

Genomen maatregelen zijn:

Om de kans op vermissing te minimaliseren zijn er een aantal maatregelen genomen. Er is een hek rondom het hele terrein geplaatst. Aan de voorzijde van het pand is een volledig afgesloten gedeelte van de tuin waar de jongere kinderen kunnen spelen. Tijdens openingsuren staat het hek naar het parkeerterrein open. Dit is de enige opening in het hekwerk. Met de oudere kinderen worden afspraken gemaakt over waar kinderen wel en niet mogen komen. Dit wordt visueel aangegeven door middel van gekleurd touw en pionnen. Daarnaast wordt regelmatig aan alle bezoekers van Kleine-Ikke gevraagd om zowel de buitendeuren als de hekjes op de groepen goed te sluiten.

Kleine-Ikke heeft bij elke deur een intercom waar eerst aangebeld moet worden. Er wordt gevraagd wie er voor de deur staat voordat de deur wordt geopend. Alleen ouders of andere personen met toestemming mogen de kinderen ophalen. Wordt het kind een keer door bijvoorbeeld opa of oma opgehaald, dan vragen wij aan ouders dit van te voren bij ons te melden en dat de desbetreffende persoon identificatie meeneemt.

Protocol Veiligheid

## **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)

Huidinfectie (bijvoorbeeld krentenbaard)

## Luchtweginfectie (bijvoorbeeld RS virus)

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

Maatregelen betreffende Gezondheid zijn terug te vinden in Pedagogisch werkplan, Protocol veiligheid, Protocol gezondheid en veiligheid en Huisregels.

# 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/elleboog 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 exacte afspraken die zijn gemaakt met kinderen zijn terug te vinden in de risico-inventarisatie in bijlage 1. 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.

Leren omgaan met risico's is erg belangrijk voor kinderen. Internationaal wetenschappelijk onderzoek toont aan dat leren omgaan met risico's goed is voor de ontwikkeling van kinderen.

Door het ervaren van risicovolle situaties, bijvoorbeeld tijdens het spelen, ontwikkelen kinderen risicocompetenties: ze leren risico's inschatten en ontwikkelen cognitieve vaardigheden om de juiste afwegingen te maken wanneer een risicovolle situatie zich opnieuw voordoet.

Het nemen van risico's is een onderdeel van de 'gereedheidskist' voor effectief leren. Risicovol spelen ontwikkelt 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. Dit vergroot onafhankelijkheid en zelfvertrouwen, wat belangrijk kan zijn voor hun doorzettingsvermogen als ze geconfronteerd worden met uitdagingen

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 beter conflicten oplossen en emoties herkennen van speelmaatjes.

Bewegingen die veel voorkomen bij risicovol spelen, zoals slingeren, klimmen, rollen, hangen en glijden, zijn niet alleen leuk voor kinderen, maar ook van essentieel belang voor hun motorische vaardigheden, balans, coördinatie, en lichaamsbewustzijn. Kinderen die dat niet doen zijn vaker onhandig, voelen zich ongemakkelijk in hun eigen lichaam, hebben een slechte balans en bewegingsangst.

[Bron: [veiligheid.nl/risicovolspelen](http://veiligheid.nl/risicovolspelen)]

# 5

## Risico-inventarisatie

In de periode november tot december 2017 hebben we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Aan de hand van deze inventarisatie hebben we de risico's op onze locatie in kaart gebracht. De grote risico's zijn reeds beschreven in hoofdstuk 3. In bijlage 1 zijn de uitkomsten van de risico-inventarisatie terug te vinden, evenals het hieruit volgende actieplan. Vanaf volgend jaar zullen we de risico's op een andere wijze in kaart brengen, namelijk aan de hand van de QuickScans in de nieuwe Risicomonitor.

# 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 het teamoverleg wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- De Meldcode Huiselijk 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 we ten 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 (een vermoeden van) kindermishandeling.
- Medewerkers kennen de meldcode en passen hem toe bij een vermoeden van kindermishandeling.

### 6.2

#### Vierogenprincipe

Op de dagopvang (0-4 jaar) is het wettelijk verplicht het vierogen-principe 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.

Binnen Kleine-Ikke moet voorkomen worden dat een beroepskracht alleen kan zijn met één of meer kinderen. Deze maatregel is vertaald naar:

- meer ogen op de groep,
- meer oren op de groep en
- transparantie van de ruimtes.

In 2013 mogen medewerkers in de kinderopvang wettelijk niet meer alleen op de groep staan; er moet altijd een tweede volwassene mee kunnen kijken of mee kunnen luisteren. Vanaf juli 2013 controleert de inspectie alle locaties op de juiste uitvoering hiervan.

Kleine-Ikke heeft het vierogenprincipe voor kinderen tussen 0 en 4 jaar nader uitgewerkt. Aan de oudercommissie is hierbij om advies gevraagd. Op onze site staat een link naar dit protocol.

Als er een afwijkende situatie ontstaat, zal in zo'n geval aanvullende maatregelen getroffen worden. Deze staan vastgelegd in de risicomonitor veiligheid.

### 6.3

#### **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. Een medewerker is op afroep beschikbaar en binnen 15 minuten op de locatie aanwezig.
- Er is één pedagogisch medewerker op de locatie. Er wordt niet aan de BKR voldaan (drie-uursregeling). Een tweede volwassene is op de locatie aanwezig.

Beide situaties komen bij Kleine Ikke niet voor vanwege de grootte van de locatie met 9 stam-basisgroepen. Daarnaast wordt er met 2 pedagogisch medewerkers geopend en gesloten.

# 7

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

Ramona Melkert	15-3-2017	Oranje Kruis
Lissy van den Bor	25-3-2016	Rode Kruis
Miriam Winkler	21-9-2016	Oranje Kruis
Naomi van den Berg	21-9-2016	Oranje Kruis
Chaima Ben Ayad	21-9-2016	Oranje Kruis
Janneke Wijnbergen-van der Weide	21-9-2016	Oranje Kruis
Nadine Kozijn	21-9-2016	Oranje Kruis
Angela Gulje-Vierhout	21-9-2016	Oranje Kruis
Sharon Roza	21-9-2016	Oranje Kruis
Danielle van de Glind-van de Guchte	21-9-2016	Oranje Kruis
Stephanie Kramer-Nijdam	21-9-2016	Oranje Kruis

De deelnemers aan de cursus zijn zo gekozen dat elke dag 4 pedagogisch medewerkers verdeeld over de locatie aanwezig zijn.

# 8

## Beleidscyclus

### 8.1 Beleidscyclus

#### **Van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid**

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. In bijlage 2 staat de Beleidscyclus beschreven.

### 8.2 Plan van aanpak

#### 8.2.1 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 belangrijkste actiepunten zijn:

- Rol van de aandachtsfunctionaris Meldcode Kindermishandeling (met name het signaleren en op een later moment communicatie met ouders) structureel laten terugkomen; bijvoorbeeld tijdens het teamoverleg en hen een plek geven in het zorg structuur.
- Opzetten van een (uitgebreidere) zorg structuur.

Voor een totaal overzicht van te nemen maatregelen wordt verwezen naar bijlage 3: Actieplan Kleine-Ikke BV.

#### 8.2.2 Hoe worden maatregelen geëvalueerd?

Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren we om de maand de genomen maatregelen en/of ondernomen acties tijdens ons teamoverleg. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast.

In de afgelopen periode hebben we ondervonden dat de volgende maatregelen een positief effect hebben gehad op het verbeteren van het veiligheids- en gezondheidsbeleid:

- Cursus Meldcode Kindermishandeling. Hierdoor zijn een aantal pedagogisch medewerkers opgeleid als aandacht functionaris. Dit is tijdens teamoverleg besproken en is er weer aandacht gegeven aan het signaleren en aan het protocol Kindermishandeling.

# 9

## Communicatie en afstemming intern en extern

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Wanneer het beleidsplan voor veiligheid en gezondheid wordt opgesteld of bijgesteld, spelen zij dan ook allen een actieve rol hierin. Wanneer een nieuwe medewerker op de locatie komt werken zorgen we voor een uitgebreide introductie in het veiligheids- en gezondheidsbeleid, met indien nodig eventuele extra opleiding en instructies. Zodanig dat deze persoon in staat is tot het nemen van maatregelen wanneer dit aan de orde is.

Tijdens team overleggen is het bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een vast agendapunt. Zo wordt het mogelijk zaken bespreekbaar te maken en direct bij te stellen. Medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar.

Tijdens het intake gesprek berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Zo zijn ouders direct op de hoogte van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Daarnaast worden ouders via de nieuwsbrief, onze site en via de oudercommissie op de hoogte gehouden van lopende activiteiten. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo mogelijk ter plekke beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze tevens in de nieuwsbrief opgenomen.

# 10

## 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. Meer informatie hierover staat op onze site en in bijlage 4 van dit beleidsplan.

## Bijlagen

Bijlage 1: Complete risico-inventarisatie 2017 Kleine Ikke  
Actieplan Kleine-Ikke BV  
(Beide documenten zijn op te vragen bij Klein Ikke)

Bijlage 2: Een beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

1. Een eerste fase: de fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risico-inventarisatie te kunnen uitvoeren. Voor de nieuwe Risicomonitor betekent dit dat eerst de thema's worden vastgesteld die hierin opgenomen worden (met de daarbij behorende onderwerpen). M. de Vries is als manager van Kleine-Ikke verantwoordelijk voor de uitvoering van de Quick Scans.
2. Een tweede fase: de fase waarin daadwerkelijk aan de slag wordt gegaan met de risico-inventarisatie. In deze fase gaan we actief met elkaar in gesprek over de te behandelen thema's zodat een overzicht ontstaat van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.
3. Een derde fase: de fase waarin wordt opgesteld hoe deze verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak.
4. En een laatste vierde fase: de fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering.

Het doorlopen van de cyclus duurt gemiddeld een jaar. Dit kan eventueel korter zijn wanneer kleine onderwerpen in delen worden opgepakt.

## Bijlage 4: Klachtenregeling

### De interne klachtenregeling

Kleine-Ikke beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie. In het klachtenreglement staat beschreven op welke wijze de ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht. De ouder kan dit document opvragen bij een van onze medewerkers of terugvinden op de website.

### De externe klachtenregeling

Kleine-Ikke regelt de klachtenafhandeling deels in eigen beheer en deels via een onafhankelijke stichting, de Geschillencommissie Kinderopvang. Kleine-Ikke en de Geschillencommissie Kinderopvang beschouwen klachten van klanten als een vorm van advies over de kwaliteit van dienstverlening. Dat betekent dat Kleine-Ikke en de Geschillencommissie Kinderopvang de klacht niet alleen willen afhandelen en het directe probleem verhelpen, maar ook willen bekijken hoe dergelijke klachten in de toekomst voorkomen kunnen worden. Op deze manier draagt de klachtenbehandeling bij aan de verbetering van de kwaliteit van de kinderopvang. Bij de Geschillencommissie Kinderopvang kan een klacht ingediend worden als de cliënt of het kind nadeel ondervindt van de werkwijze van het kindercentrum of door gedragingen van de medewerkers.

### Oudercommissie

Kleine-Ikke is een organisatie die veel waarde hecht aan het betrekken van de oudercommissie bij de ontwikkeling van kwaliteit en dienstverlening. Uiteraard is het mogelijk dat er in dit overleg zaken niet conform de verwachtingen of afspraken gaan. In eerste instantie kan de oudercommissie dit dan met de directie bespreken.

Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel verholpen worden. Zo nodig zullen processen of het beleid van Kleine-Ikke aangepast worden.

#### De externe klachtenregeling

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, dan kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling. De oudercommissie kan met haar klacht terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang, deze behandelt medezeggenschapsklachten: klachten van oudercommissies over de wijze waarop een organisatie omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang.

#### De Geschillencommissie Kinderopvang (voor ondernemers en oudercommissies)

Het doel van deze Geschillencommissie is het uitvoeren van de klachtenregeling die de sociale partners zijn overeengekomen in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang en zoals deze is overgenomen in de Beleidsregels Kwaliteit Kinderopvang. Deze klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, bedoelt als in artikel 60 van de Wet Kinderopvang. De procedure en werkwijze zijn vastgesteld door de MO-groep, de Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang en BOinK (Belangenvereniging voor ouders in de Kinderopvang)

Kleine-Ikke heeft zich aangesloten bij de Geschillencommissie voor het in behandeling nemen van klachten van de oudercommissie.