

BELEIDSPLAN VEILIGHEID & GEZONDHEID

Het Elfenbankje
Versie: Beleid 2023

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1 Introductie

Hoofdstuk 2 Missie, visie en Doel

2.1 Missie

2.2 Visie

2.3 Doel

Hoofdstuk 3 De 3 grote risico's

3.1 Fysieke veiligheid

3.1.1 Vallen vanaf een grote hoogte

3.1.2 Vergiftiging

3.1.3 Stikken

3.1.4 Verbranden

3.1.5 Verdrinken

3.1.6 Stikken / Veilig slapen

3.2 Sociale veiligheid

3.2.1 Grensoverschrijdend gedrag

3.2.2 Vermissing

3.3 Gezondheid

3.3.1 Verspreiding via de lucht

3.3.2 Verspreiding via de handen

3.3.3 Verspreiding via voedsel, water, oppervlak en buitenruimte

3.4 Allergieën

Hoofdstuk 4 Omgaan met kleine risico's

4.1 Kleine fysieke risico's

4.2 Kleine emotionele risico's

Hoofdstuk 5 De risico inventarisatie

Hoofdstuk 6 Extra toelichting thema's

6.1 Het 4-ogenbeleid

6.2 Grensoverschrijdend gedrag

6.3 De achterwachtregeling

6.4 3 uursregeling

Hoofdstuk 7 Calamiteiten

7.1 Kinder EHBO

7.2 Brand

Hoofdstuk 8 Beleid in de praktijk en beleidscyclus

8.1 Doel en actueel beleidsplan

8.2 Van doel naar concreet beleid

8.3 Evaluatie

Hoofdstuk 9 Informatie

9.1 Informatievoorziening medewerkers en stagiaires

9.2 Informatievoorziening ouders

9.3 Informatievoorziening oudercommissie/ Klachten

Hoofdstuk 1: introductie

De wet IKK is per 1 januari 2018 ingegaan en eist een nieuwe vorm van preventie. Een beleidsplan veiligheid en gezondheid. Met als doel een zo veilig mogelijke opvang bieden voor de kinderen en de medewerksters van Het Elfenbankje. De kinderen worden zo veel mogelijk beschermd tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. De kinderen moeten een veilig mogelijke speel- en leefomgeving krijgen. Dit beleidsplan gaat in per 1 juni 2019 en is tot stand gekomen door gesprekken binnen Het Elfenbankje. Centraal in deze gesprekken stond of de huidige manier van werken leidt tot een zo gezond en veilig mogelijke werk-, speel- en leeromgeving. Waar nodig is actie ondernomen.

Hoe gaat Het Elfenbankje om met grote en klein risico's op het gebied van gezondheid en veiligheid?

Dit nieuwe beleidsplan richt zich op de praktijk van elke dag op het gebied van veiligheid en gezondheid. De medewerksters zijn op de hoogte van dit beleid en handelen ernaar, zodat elke kind bij Het Elfenbankje veilig en in een gezonde omgeving kan worden opgevangen. De leidinggevenden, Swanhilde Borgman en Anneke Feddema zijn eindverantwoordelijk voor het beleidsplan. Het kan echter alleen maar werken als alle leidsters zich betrokken voelen en het beleid willen uitvoeren.

In dit plan is ook de ruimte van de VVE opgenomen. De BSO stelt deze ruimte beschikbaar voor VVE in de ochtend. Wij maken hier 3 ochtenden per week gebruik van

Continu proces

Eventuele acute problemen zullen gelijk worden verwerkt in het beleid. Dit plan is geldig voor 2 jaar en in juni 2024 wordt het geheel beleid herzien. Actuele wijzigingen worden wel tussentijds aangepast.

Het beleid staat jaarlijks op de agenda voor de teambespreking.

In elke teambespreking zal een onderdeel van een thema aan de orde worden gesteld. Geen lange lijsten meer maar een voortdurend proces van evalueren en bijstellen. Bij Het Elfenbankje werkt alleen maar vast personeel. De betrokkenheid bij Het Elfenbankje is goed. Erover in gesprek blijven door de korte lijnen tussen leidinggevenden en de leidsters gemakkelijk. Er is onderling goed vertrouwen. Zo blijven we met zijn allen scherp op onze manier van werken. En wordt het snel duidelijk of de maatregelen wel of niet effectief zijn.

Anneke Feddema en Swanhilde Borgman werken als eindverantwoordelijken ook op de groep. De lijnen zijn hierdoor kort en het is meteen duidelijk of maatregelen wel of niet werkbaar zijn en/of er bijgesteld moet worden. Ook gaan we er vanuit dat onze andere 3 medewerkers verantwoordelijk werken.

We streven naar een zo compleet mogelijk veilig en gezondheidsplan die ook werkbaar en overzichtelijk is

Hoofdstuk 2: Missie, visie en doel

2.1 missie

Wij willen bij Het Elfenbankje kinderen opvangen in een veilig en gezonde omgeving. 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

2.2 visie

We werken bij Het Elfenbankje allemaal met hart en ziel aan het welzijn, de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van de kinderen. We blijven de kinderen en onszelf uitdagen. Het leren omgaan met verschillende omstandigheden vormt een belangrijk onderdeel. De basis is een veilige en gezonde leef-, leer- en speelomgeving.

2.3 doel

Vanuit de Wet IKK dient Het Elfenbankje een beleid te maken 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
 - 4 De kleinschaligheid van Het Elfenbankje maakt het mogelijk heel direct mogelijke gevaren voor gezondheid en veiligheid gelijk aan te pakken.
- Dit alles met als doel een veilige en gezonde omgeving te scheppen waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

Hoofdstuk 3: De 3 grote risico's

In dit hoofdstuk wordt aangegeven welke grote risico's ten aanzien van veiligheid en gezondheid we aandacht geven en wat er wordt gedaan om de kans dat het risico voorkomt, tot het minimum te beperken. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën:

- 1 fysieke veiligheid
- 2 sociale veiligheid
- 3 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.

3.1 fysieke veiligheid

Ten aanzien van fysieke veiligheid hebben we de volgende risico's die kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten en gezondheidsproblemen.

3.1.1. vallen vanaf een hoogte

Klimmen en klauteren hoort bij opgroeien van een kind. Ze proberen van alles uit, ook klimmen terwijl ze weten dat dat eigenlijk daar niet mag. Ook kan het kind ergens vanaf vallen waar het al talloze malen is opgeklommen bv de glijbaan.

Maatregelen

- kinderen worden dagelijks herinnerd aan de huisregels.
- de leidsters letten zo goed mogelijk op als er op de glijbaan gespeeld wordt.
- de kinderen krijgen vooraf nog eens te horen wat er van ze wordt verwacht en waar we afspraken over maken met ze
- er wordt geassisteerd of ingegrepen indien daar reden toe is
- protocol groepsregels
- protocol buiten spelen
- Boxen gelijk sluiten als er kinderen in worden gelegd
- Niet weglopen van de aankleed-tafel als er een kind op ligt en zorg dat de benodigdheden klaar liggen
- ongevallenregistratie bij ernstige problemen en hier conclusies trekken om herhaling te voorkomen
- Kinderen moeten rustig mee lopen naar buiten. De medewerkster doet eerst de deur op de haak als we naar buiten gaan en ook als we weer naar binnen gaan.
- Kinderen die kunnen lopen gaan onder begeleiding naar buiten.
- Kinderen die niet kunnen lopen brengt iemand daarna.
- Kinderen mogen rennen in de tuin, maar als het te wild wordt, ingrijpen en een ander spel met ze gaan doen
- De kleintjes spelen in het middengedeelte en de zandbak. De speelplaats is hier op ingericht en zo blijf je goed het overzicht houden.
- Kinderen moeten uit zichzelf het initiatief nemen om ergens op te willen klimmen of klauteren. Zet ze bijv. niet zelf op een plateau of een 'loopbrug'.
- Afspraak met de kinderen is dat ze ons roepen als ze ergens overheen gaan lopen.
- Bijhouden op de risico inventarisatielijst waar de ongelukken groot en klein plaats vinden. Bij herhaling wordt er een aanpassing uitgevoerd als dit mogelijk is. Na de eerste maand gebruik zijn er al een aantal kleine aanpassingen geweest.
- Als kinderen vallen van een grotere hoogte dan hun lengte, altijd 112 bellen

3.1.2 vergiftiging

Een vergiftiging t.g.v. medicatie of schoonmaakmiddel.

Maatregelen

- ouders huisregels aan bieden, zie protocol huisregels
- schoonmaakmiddelen allemaal hoog wegbergen buiten bereik van alle kinderen
- protocol buiten spelen, onderdeel giftige planten of zwerfvuil
- Gifwijzer hangt aan de binnenkant werkkast
- protocol huisregels personeel
- Geen handtassen binnen bereik van kinderen
- Geen giftige planten op het terrein

3.1.3 stikken door voedsel of speelgoed

Maatregelen

- passend speelgoed aanbieden

- baby's op de groep ontvangen en houden of in de hoge box bij de dreumesen
- alle leidsters hebben EHBO.
- voeding in kleine stukjes aanbieden of indien kauwen niet gaat een fruithap maken
- kinderen onder de 2 jaar geen stukjes appel
- Kinderen mogen alleen in het zicht van een medewerkster eten.
- bij verstikking DIRECT 112 bellen
- Handen en monden afvegen (ivm wespen)
- Geen haarspeldjes ed in het haar als ze die er steeds uithalen.
- Zorg dat ze goed gekleed zijn, niet te koud of te warm

3.1.4 verbranden

Door de zon of door warme dranken

Maatregelen

- kinderen insmeren met zonnebrand (ouders vragen dit ochtends zelf te doen, wij smeren bij)
- Als de zon te sterk is, moeten de leidsters zelf in de schaduw zitten, zodat ze toegankelijk blijven voor de kinderen
- Bij warm weer, niet de hele dag buiten zijn, maar verkoeling binnen zoeken en de kinderen extra laten drinken. Er is op tropische dagen een koele ruimte, de theaterruimte waar kinderen fijn kunnen spelen.
- Kinderen van de VVE kunnen ook in de ruimte blijven bij te warm weer, de deuren kunnen open en binnen is het koel
- huisregels ouders, waarin ouders wordt gevraagd de kinderen in te smeren op warme dagen voordat ze naar Het Elfenbankje komen. De leidster smeren de kinderen in als ze in de middag nog naar buiten gaan op een zonnige dag, protocol buitenspelen
- de leidsters en stagiaires instrueren warme dranken hoog te zetten
- geen hete thee of koffie op tafel waar de kinderen bij kunnen
- gekookt water in de kannen gieten BOVEN de gootsteen
- warmtebegrenzers op de kleine boilers

3.1.5 verdrinken

Badjes buiten op warme dagen

Maatregelen

- protocol buiten spelen
- de kinderen nooit alleen bij een badje laten
- maximaal 10 cm water in de badjes
- niet meer dan 1 badje vullen. Aanvullen met emmers en watertafels

3.1.6 stikken/veilig slapen

Niet van toepassing kinderen VVE

Maatregelen

- Geen haarspeldjes ed in het haar.
- Geen grote lappen als knuffel, desnoods een knoop in een doek. (dit met goedkeuring van de ouders)
- Geen speelgoed mee nemen naar de slaapkamer.
- Zorg dat ze goed gekleed zijn, niet te koud of te warm
- Baby's en kleine kinderen gebruiken slaapzakjes zonder mouwen. (kijk wel nr de maat).
- Als een kind niet helemaal fit is, extra controleren om het kwartier of in de speelruimte, zodat je het zicht er beter op hebt. Altijd overleggen met de ouders
- Ventileer voldoende in de slaapkamer. Belangrijk voor het slapen vd baby's.
- Bij de intake goed doorspreken hoe de baby slaapt en hoe lang ongeveer. Elk kwartier even kijken. Als we het ritme kennen, kan dit wat minder frequent, in ieder geval om de 3 kwartier, maar dit wel met elkaar afspreken, ook wie het doet.
- Baby's op de rug laten slapen.
- Als baby's op de buik slapen, toch eerst op de rug proberen, kans is aanwezig dat dit toch lukt.
- Is het een buikslaper, dan hebben we hier een speciaal matrasje voor. (deze alleen voor die baby gebruiken). Regelmatig kijken bij de baby (eerst om kwartier, daarna na 25 minuutjes).Ouders moeten in dit geval een ondertekenen dat hun kind op de buik mag slapen.
- Inbakeren alleen in overleg van ouders en op diens verzoek. Na 4 maanden is inbakeren niet meer nodig. Ook hier moeten ouders voor tekenen
- Er is wekelijks overleg met de ouders hoe het slapen gaat, bespreek of het nog nodig is om de buikligging te handhaven of het inbakeren.
- De 'baker slaapzak' alleen gebruiken op verzoek en in overleg met de ouders. De baby's hebben nog ruim bewegingsvrijheid, maar de armpjes zijn in de zak. Zodra een baby kan omrollen, deze zak niet meer gebruiken!
- Als een baby langer slaapt dan gebruikelijk ook kijken, dan weer om het kwartier controleren.
- Blijf alert op de wat je hoort op de babyfoon.
- Belangrijk is dat de baby's is niet te moe worden!
- Controleer de temperatuur in de slaapkamer, richtlijn is 18 graden. Wordt het warmer dan 24 graden, gaat het hitteprotocol in werking. Als het kouder is dan 18 graden, dan de verwarming aan.
- Check de CO2 meter. 800 en lager is groen en streefwaarde, 800-1000, acceptabel oranje, boven 1000, niet acceptabel rood. Ventileer als dit nodig is
- Ventileer de ruimte als de kinderen niet in bed liggen door de deuren en ramen tegen elkaar open te zetten.
- Er staat altijd een raam open
- neem notie van protocol binnen milieu

Actiepunt ivm veilig slapen

Het komt steeds vaker voor dat ouders met de kleintjes wandelen om ze te laten slapen. I.v.m de veiligheid willen wij dit niet doen. Tot nu toe hadden we een overgangperiode en

hielpen we de kleintjes met slapen in de wagen. Deze wagen staat in de 'kleine' ruimte onder toezicht. Het is al voorgekomen dat het niet lukte om het kindje in een bed te laten slapen. Dit contract is toen beëindigd. Bij plaatsing is er van te voren contact met de ouders betreffende het slapen van het kind. Ouders zullen het kindje ook overdag in een bed moeten leren slapen als dit nog niet het geval was.

Dit is een moeilijk aspect, want soms is de keus of overstuur laten worden in een bedje of toch wiegen in de wagen. Het overstuur worden kan namelijk ook consequenties hebben betreffende een verhoogde kans op wiegendood. Mocht het zo zijn dat een baby blijft huilen, dan willen we het kindje ook niet te overstuur laten worden en mag het in de kinderwagen bij ons in de ruimte.

Dit mag alleen als het anders niet lukt!

We hebben een protocol veilig slapen en 'Wiegendood', lees dit goed door.

Handelswijze, indien bovenstaande risico's zich voordoen:

- Bel of laat 1-1-2 bellen.
- Kalmeer het kind en blijf zelf ook rustig. Probeer te achterhalen wat er is gebeurd als dit mogelijk is.
- Check vitale functies. Is het slachtoffer bewusteloos en heeft hij geen normale ademhaling? Start dan met reanimatie.
- Laat een AED halen, deze hangt bij de ingang bij de conciërge en volg instructies centralist en;
 - Ga door met reanimatie: 15 borstcompressies en twee beademingen bij een kind, bij volwassenen 30 borstcompressies en twee beademingen.
 - Als er een tweede hulpverlener is wissel elke twee minuten.
- Zorg er bij een ernstig ongeval voor dat het slachtoffer blijft liggen of zich in ieder geval niet beweegt. Wacht op de hulpdiensten.
- Draai het slachtoffer alleen op de zij als hij moet braken. Dek uitwendige wonden (indien mogelijk) af.
- De volgende dag wordt het ongeluk/incident geëvalueerd.

3.2 Sociale veiligheid

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

3.2.1 grensoverschrijdend gedrag

3.2.2 kindermishandeling

3.2.3 vermissing

3.2.1 grensoverschrijdend gedrag en 3.2.2. kindermishandeling

Maatregelen

- werken volgens protocol kindermishandeling
- Tijdens introductiegesprek wordt aan ouders, nieuw personeel, invalsters, stagiaires aangegeven dat we een zero tolerance beleid voeren op dit gebied
- alle medewerksters hebben een VOG, ook de stagiaires
- vanaf maart 2018 staan alle medewerksters/stagiaires ingeschreven in het Persoonsregister. Personen mogen pas aanvangen met werkzaamheden nadat de koppeling naar het personen register gerealiseerd is.
- werken volgens protocol 4 ogen principe

- werken volgens meldcode. Kindermishandeling en de bijbehorende signalenlijst
- jaarlijks aandacht voor dit onderwerp tijdens teambesprekingen
- in het pedagogisch plan staat beschreven hoe we waarden en normen overdragen
- de leidsters zijn goed met elkaar bekend en hebben de plicht elkaar te attenderen op ongepast gedrag
- we hebben alleen vaste leidsters en een vaste invalster.
- ongepast gedrag door melden aan één van de leidinggevende
- de stagiaires krijgen bij hun intakegesprek te horen hoe we verwachten dat hun communicatie met de kinderen gaat verlopen, dwz zachte toon, aandachtig, op niveau kind, zachtaardig, aandachtig
- bij Het Elfenbankje wordt je op staande voet ontslagen indien grensoverschrijdend gedrag is gesignaleerd

3.2.2 vermissing

Maatregelen

- protocol vermist kind
- bij de ingang van het gebouw is een receptie
- om binnen te komen moet er worden aangebeld
- via NB ouders attent maken op het sluiten van de deuren.
- bij het verlaten van de stamruimte en na het spelen buiten eerst tellen en dan de groep verplaatsen. Ook tellen als alle kinderen er zijn.
- groep verplaatsen met 2 personen en controleer of er kinderen ergens verstopt zitten voor je naar binnen gaat
- geen kinderen meegeven aan onbekenden indien dat niet expliciet is aangegeven door de ouders
- jassen aantrekken in de speelruimte, want daar hou je het overzicht

3.3 Gezondheid

Er is een protocol Corona.

Dit zijn de richtlijnen die we ontvangen van de Brancheorganisatie Kinderopvang. De 'beslisboom' wordt steeds geactualiseerd en ook aan de ouders gestuurd.

Op dit moment is het protocol niet meer aan de orde.

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

- gastro enteritis bv diarree door onhygiënisch werken
- voedselvergiftiging
- infectie via water
- huidinfectie bv krentenbaard
luchtweginfectie bv rs virus

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

3.3.1 verspreiding via de lucht

Maatregelen

- juist hoestgedrag aanleren en de kinderen hierop blijven attenderen
- ruimtes ventileren. zie afspraken protocol binnen milieu
- in de slaapkamer staat een co2 meter.
- werken volgens protocol zieke kinderen , bekend is wanneer kinderen niet mogen komen
- papieren zakdoekjes eenmalig gebruiken dubbele doekjes gebruiken
- de ouders vragen neusspray mee te nemen bij verstopte neus
- we accepteren alleen ingeënte kinderen, hierop wordt gecontroleerd

3.3.2 verspreiding via de handen

- werken volgens protocol handen wassen voor personeel en kinderen
- bij griepgolf de ouders vragen bij binnenkomst de handen te desinfecteren
- juist hoestgedrag aanleren en de kinderen hierop attenderen
- de ouders vragen de nagels kort te houden
- de ouders vragen neusspray mee te brengen bij verstopte neus
- persoonlijke hygiëne van kleding, nagels, sieraden,
- ouders moeten aangeven of kinderen zijn ingeënt.
- toilethygiëne
- in de verzorgingsovereenkomst is vastgelegd dat kinderen met een besmettelijke ziekte niet mogen worden gebracht

3.3.3 via voedsel, water, oppervlaktes en buiten

Maatregelen

via voedsel

- protocol HYGIENE volgen, speerpunten zijn:
- alle voedingsmiddelen die geopend zijn voorzien van een datum
- last in, First out bij het aanleveren van boodschappen controleren op houdbaarheid.
- handen wassen voor het aanraken van voeding
- kinderen die van buiten komen handen wassen voor ze aan tafel gaan
- toilethygiëne

via water

- in de zomer de waterslangen eerst goed door laten lopen en dan de badjes vullen
- badjes goed schoonsproeien na gebruik en laten drogen
- dagelijks badjes legen en schoonmaken
- close in boilers die op juiste temperatuur zijn ingesteld

via oppervlakken

- speelgoed wat baby's, dreumesen en peuters dagelijks aanpakken, in hun mond doen, dagelijks soppen

- werken volgens schoonmaakprotocol van de RIVM waardoor er systematisch wordt gewerkt aan het schoonhouden van het materiaal
- speelgoed in de box dagelijks schoonmaken
- protocol schoonmaken wordt gevolgd
- handen wassen voor het klaarmaken van eten en of flessen, fruit e.d.
- dubbele papieren zakdoekjes gebruiken
- commode na gebruik huishoudelijk schoonmaken

via buitenruimte/tuin/speelplaats

- De conciërge checkt 's ochtends de tuin op katten-uitwerpselen.
- Als wij naar buiten gaan, nog een dubbelcheck.
- Het zand wordt is juli 2022 ververs.
- Er is een net geplaatst rondom de speelplaats. Dit is afdoende om de katten buiten houden
- Na het buiten spelen altijd handen wassen onder de kraan!

3.4 Allergieën

Maatregelen

- allergie-lijst hangt in de keukens
- stagiaires leren eerst op de lijst te kijken voor er voedsel bereid wordt
- bij het plaatsingsgesprek deze gegevens opvragen
- geen pindakaas of notenpasta op de groepen
- geen traktaties uitdelen aan allergische kinderen
- bij een allergische reactie toch 112 bellen
- alle leidsters hebben een ehbo certificaat
- werken volgens het gezondheids- en veiligheidsprotocol
- Bij ernstige allergie nemen ouders de voeding zelf mee

Hoofdstuk 4: Omgaan met kleine risico's

4.1 kleine fysieke risico's

Door kinderen kleine gevaren te laten ervaren, leren ze hiermee omgaan. Kinderen maken thuis ook kleine risicovolle situaties mee tijdens het spelen. Hierdoor leren ze spelenderwijs situaties inschatten, risico-competent worden, en ontwikkelen ze cognitieve vaardigheden om hiermee om te gaan. Spelen met hier een daar een klein risico ontwikkelt bij de kinderen de positieve houding "ik kan het!". Het kind wordt behendiger en gaat de uitdaging uiteindelijk zien als routinematige afhandeling van een situatie. Hiervoor groeit het zelfvertrouwen van de kinderen en worden ze langzaam maar zeker onafhankelijker. Mentaal worden ze sterker en ze leren ook nog sociale vaardigheden omdat ze eerst om hulp zullen vragen, dan zelfstandig worden en dan andere kinderen weer gaan helpen deze uitdaging aan te gaan. Met name buitenspelen vraagt veel vaardigheid van de kinderen. Ze worden handig met rennen, remmen, fietsen, hinkelen, springen, glijden, klimmen en dat vergroot ook spelenderwijs hun motorische vaardigheden en hun doorzettingsvermogen. Het spelen is effectief! Onze missie bij Het Elfenbankje is om onze kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van bijvoorbeeld niet

schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen. Maar overbescherming is nooit goed. Daarom leren we de kinderen omgaan met kleine gevaren. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Er zit zelfs een positieve kant aan, kinderen hebben een duidelijk leermoment.

Wij maken gebruik van een gymzaal, waar de kinderen uitgedaagd worden om de motoriek te ontwikkelen.

- Het heeft een goede invloed op de motorische vaardigheden
- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen
- Het vergroot sociale vaardigheden
- Ze worden sterker, behendiger

Om deze redenen aanvaarden we op onze opvang de risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen en leren ze hier op een juiste manier mee op te gaan. Om risicovolle speelsituatie veilig te houden moeten kinderen daarom tijdens spelsituaties zich houden aan diverse afspraken. Daarnaast zijn er afspraken hoe om te gaan met spullen als speelgoed en gereedschap, dit om te voorkomen dat er 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 de hand voor de mond tijdens niezen of hoesten.

De afspraken die zijn gemaakt met de kinderen zijn terug te vinden in de RI Veiligheid en Gezondheid. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel, voorafgaand aan een verschoningsmoment of in periodes dat veel kinderen en leidsters verkouden zijn. Vanaf 2 jaar zijn kinderen hier ontvankelijk voor en kunnen ze regels opnemen of herkennen, het blijft wel herhalen voor de leidsters. De groepsregels, protocol huisregels op de groep zijn te vinden op de groepen.

Maatregelen

- kinderen stimuleren een lastige situatie aan te gaan
- kinderen helpen in een lastige situatie
- kinderen prijzen en aanmoedigen
- kinderen ook op de gevaren wijzen
- kinderen geen grote risico's laten nemen
- kinderen elke dag herinneren aan de huisregels voor de kinderen
- consequent reageren op gedrag waar echt gevaar uit voortvloeit
- materiaal wat stuk is gelijk verwijderen
- wat gerepareerd kan worden gelijk maar doen
- klussenlijst bijhouden, zaken die stuk zijn en die gelijk opgelost moeten worden, aan Swanhilde doorgeven
- afspraken, regels, protocollen
- er is altijd toezicht bij het buitenspelen
- kinderen wordt geleerd alles weer gezellig te maken voor de volgende keer d.w.z.
- netjes opruimen zodat valgevaar wordt beperkt
- kinderen begeleiden van wild naar rustiger spelmomenten
- kinderen die vechten en elkaar pijn doen uit het spel halen en ze helpen deze situatie op te lossen.
- alle leidsters hebben een EHBO certificaat.

4.2 kleine emotionele risico's

- kinderen, vooral kinderen die net uit een rustige thuissituatie komen, kunnen enorm schrikken van herrie en veel mensen om zich heen
- kinderen kunnen ook erg gestresst raken van een lastig afscheidsmoment
- kinderen raken uit balans op het moment dat er geschakeld wordt tussen activiteiten
- kunnen schrikken van het slapen in een vreemd bedje
- ze kunnen last hebben van een nieuwe leidster die net een andere routine heeft

Maatregelen

- protocol huisregels voor de kinderen
- elke dag na de tafelroutine de regels herhalen
- tafelroutine aanhouden
- protocol wennen waardoor kinderen rustig aan hun opvang kunnen gewennen.
- De kinderen bepalen hoelang het wennen duurt
- ouders op het hart drukken op tijd te komen zodat het afscheid ook rustig kan verlopen
- gelijk steun bieden, fysiek en emotioneel, als een kind stress ervaart
- uitleg geven en troosten
- terugkoppelen naar de ouders bij het ophalen
- ouders vertellen zich te sterken als het afscheid nemen moeilijk gaat zodat het dan voor de kinderen gemakkelijker wordt.

Hoofdstuk 5: De risico-inventarisatie

Alle personeelsleden van Het Elfenbankje zijn goed bekend met het pand, de werkwijzen en het aanwezige materiaal, de schoonmaakschema's, agenda. Dat maakt het letten op risico's gemakkelijk. In de afgelopen jaren hebben we jaarlijks gekeken waar nog wat te winnen is. Actieplannen blijven eigenlijk telkens beperkt tot herhaling van actieplannen van vorige jaren. Technische mankementen worden gelijk doorgegeven en zoveel mogelijk a la minute verholpen. Kapot materiaal wordt onmiddellijk verwijderd.

In juni 2022 hebben we de RI Veiligheid en Gezondheid uitgevoerd. Aan de hand zijn de risico's bij Het Elfenbankje in kaart gebracht. De grote risico's zijn reeds besproken in Hoofdstuk 3.

In september 2022 is de risicoinventarisatie voor de buitenruimte uitgevoerd. Nieuwe afspraken staan beschreven in Hoofdstuk 3.1 en het protocol buitenspelen is aangepast. In juni 2024 zal er opnieuw een risicoinventarisatie gemaakt worden. Bij grote wijzigingen in meubilair of veranderingen in de speelruimte zal er een risicoinventarisatie worden gedaan. Tussentijdse veranderingen worden wel gewijzigd of toegevoegd in het plan.

Hoofdstuk 6: Extra toegelichte thema's

6.1 Het 4 –ogen protocol

Het vierogen-principe betekend dat er bij de opvang op elk moment de reële kans moet bestaan dat er een tweede volwassene die verbonden is aan het KDV meekijkt of meeluistert. In de kinderopvang (0-4 jaar) is het wettelijk verplicht het vierogen-principe toe te passen. Dit is een belangrijke maatregel om het risico op grensoverschrijdend gedrag te beperken.

Opvang dient op zodanige wijze te worden georganiseerd, dat de leidsters of stagiaires de werkzaamheden uitsluitend kunnen verrichten terwijl er toezicht is van een andere volwassene, fysiek of via camera/geluid.

Het doel hiervan is het misbruik van kinderen, grensoverschrijdend gedrag en of kindermishandeling wordt zoveel mogelijk beperkt door te voorkomen dat een leidster zich binnen Het Elfenbankje gedurende langere of kortere!! tijd ongezien of ongehoord kan terugtrekken met een kind.

Werkwijze 4 –ogen principe

Bij Het Elfenbankje is de veiligheid eenvoudig goed georganiseerd. En leidsters en stagiaires kunnen hun werkzaamheden rustig verrichten daar zij altijd gehoord of gezien worden door een collega of andere volwassene.

Hoe dan?

Het Elfenbankje beschikt over 2 ruimtes, de speelruimte en in ruimte 2 bevindt zich de slaapkamer.

Wij werken met 3 leidsters op een verticale groep. 16 kinderen zijn aanwezig, waarvan 3 baby's. De ruimtes zitten naast elkaar de tussendeur zal meestal open staan.

Mochten er kleintjes slapen in de ochtend en/of middag dan is er contact via de babyfoon. We spreken af wie 'de looper is'. wat inhoudt dat als een leidster bijv. buiten is met een paar kinderen de looper om de 10 min/ kwartier even een check doet of er hulp nodig is.

Tussen 9.00 en 17.30 zijn er 3 medewerkers (met een stagiaire 4 personen) aanwezig op Het Elfenbankje. Tussen 8.00 en 8.15 en 17.50 en 18.00 is er 1 medewerkster en de kans zeer aanwezig dat er iemand meekijkt, ouder of conciërge. In deze tijd zijn er maar een paar kinderen binnen en is het wat betreft personele bezetting niet nodig om met z'n 2en te zijn.

Op de VVE groep zijn 2 leidsters aanwezig en op de de 3 ochtenden dat er kinderen mee gaan naar de VVE van de dagopvang blijven er 2 leidsters aanwezig op de groep

- Bewaking mbv een babyfoon en scherm.
Een camera in de ruimte voor de kleintjes, tevens keuken waar de slaapkamer zich bevindt en in de slaapkamer zelf staat en babyfoon. De ontvangers staan in de speelruimte en zijn verplaatsbaar
- Er blijven nooit kinderen alleen achter in de speelruimte.
- En goede verstandhouding onderling en open cultuur. Een gezonde achterdocht behouden,
zeker als er nieuwe stagiaires komen open en oren extra open

- We bevinden ons in een school en alleen de medewerkers kunnen met hun tag naar binnen in onze ruimte
- De slaapkamer ligt direct aan de speelruimte en we kunnen de kinderen horen . Aangezien we alle kinderen goed kennen, herkennen we ook de huiltjes en geluidjes of rare stiltes.
- Naar buiten, buiten de eigen omgeving kan alleen als er een 4e persoon aanwezig is (stagiaire, extra medewerkster of ouder). Met 2 personen naar buiten en 2 medewerksters blijven achter. Of met z'n allen naar buiten

6.2 grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag kan seksueel, fysiek en of psychisch gedrag zijn. Voorbeelden zijn uitsluiten, negeren, plagen, fysiek geweld tussen kinderen of kind en leidster, ongepaste aanrakingen. Dit gedrag door volwassenen of kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. In het beleid staat daarom beschreven hoe het risico op dit gedrag zowel door volwassenen als kinderen zoveel als mogelijk wordt beperkt. Het gaat om laakbaar gedrag door beroepskrachten, stagiaires, ouders en kinderen die meekomen halen of brengen. Pesten valt hier ook onder.

Grensoverschrijdend gedrag heeft een enorme impact. Daarom wordt er bijzondere aandacht aan geschonken. We hebben derhalve maatregelen getroffen

Maatregelen

- verplichte VOG
- inschrijven in persoonsregister waardoor personeel continue gescreend wordt
- werken volgens protocol 4 ogen en oren principe, waardoor we elkaar kunnen horen c.q. zien
- protocol grensoverschrijdend gedrag
- Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld Leidsters kennen de meldcode en er wordt jaarlijks aandacht aan besteed. Personeel krijgt de verkorte meldcode via de mail aangeleverd met het verzoek deze door te nemen. Daarna volgt de werkbespreking erover. Volgende bespreking is gepland in september 2023.
- Medewerksters voeren de meldcode uit indien daar zelfs maar geringe twijfel is
- blijven werken aan een open structuur waarin ruimte is om elkaar aan te spreken
- onderwerp tijdens teambespreking periodiek aan de orde stellen
- opname in het pedagogisch plan van de omgangsvormen, waarden en normen overdracht
- Kinderen weerbaar maken door ze te leren HO STOP te zeggen, als ze onwenselijk gedrag ervaren
- Kinderen leren mondiger te maken op momenten dat dat nodig is
- Er zijn afspraken over hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind pijn doet. Leidsters kennen deze afspraken.
- Spreken met de ouders over het grensoverschrijdend gedrag van kinderen indien dit zich voordoet

- Door te spreken over kindermishandeling en huiselijk geweld worden sociale vaardigheden vergroot

Daarom aanvaarden wij bij Het Elfenbankje de risico's die slechts kleine gevolgen hebben voor de kinderen. Om risicovolle speelsituaties veilig te houden moeten kinderen en personeel en kinderen onderling zich daarom tijdens speelsituaties of activiteiten houden aan diverse afspraken.

Om gezondheidsrisico's in de meest brede zin van het woord te beperken en de kinderen hieraan zelf bij te laten dragen zijn daarom goede afspraken met kinderen en personeel noodzakelijk. Voorbeelden zijn: je niet afzonderen met 1 kind alleen. Zorg dat je hoorbaar of zichtbaar bent. Verschoningsmomenten op de daarvoor afgesproken manier en plaats.

Afspraken met kinderen en personeel dagelijks herhalen tijdens de tafelmomenten.

- Alle ruimtes zijn met babyfoons met elkaar verbonden. Als de babyfoon uitgezet wordt geeft dit een piepsignaal en wordt dus waargenomen
- blijven werken aan een open structuur waarin ruimte is om elkaar aan te spreken
- onderwerp tijdens teambespreking periodiek aan de orde stellen. In januari is altijd de eerste vergadering waar dit aan de orde komt en indien nodig komt het in dat jaar nog een keer op de agenda. Dit zou bijv. nodig kunnen zijn bij een nieuwe medewerker
- opname in het pedagogisch plan van de omgangsvormen, waarden en normen overdracht
- personeelsbezetting volgens de wettelijke norm
- Er is op een rustige manier contact met de kinderen. Zowel geestelijk als lichamelijk.
- Mocht je als leidster moeite hebben met het gedrag van een kind, dan moet je dit aangeven, dan kan iemand anders dit overnemen en zal hier over gesproken worden
- Grensoverschrijdend geeft een 'niet pluis' gevoel. Het verplicht je om dit kenbaar te maken en te bespreken
- Voor onderling grensoverschrijdend gedrag bij de kinderen geldt hetzelfde. Je doet elkaar geen pijn, schelden en schreeuwen is ook niet toegestaan! Elkaar buiten sluiten ook niet
- Bij seksueel grensoverschrijdend gedrag is het belangrijk dat je je onderbuik gevoelens serieus neemt. Kinderen ontdekken hun eigen seksualiteit. Is het een onschuldig spel of voelt dit toch wat vreemd. Bespreek dit met Anneke of Swanhilde en dan met de ouders.
- Mocht het niet goed voelen, dan gaat de meldcode kindermishandeling in werking
- Het vierogen-principe betekend dat er bij de dagopvang op elk moment de reële kans moet bestaan dat er een tweede volwassene die verbonden is aan het KDV meekijkt of luistert.
Tussen 8.20 en 8.30 en van 17.50 tot 18.00 is er 1 medewerkster aanwezig. We maken in die tijd gebruik van een camera. Er wordt van te voren afgesproken wie er in die periode inlogt om op een willekeurig moment te kijken. De kans is groot dat er op zo'n moment ook een ouder aanwezig is.
- Buiten spelen: Het buiten spelen is op de speelplaats en de leidsters houden daar het oog op.

Grensoverschrijdend gedrag van andere volwassenen die in het pand aanwezig zijn.

- De deur kan alleen geopend worden met een eigen sleutel/tag.
- Er zal geen andere volwassenen binnen zijn zonder dat er ook een eigen medewerkster aanwezig is.
- De medewerkster zal meelopen met de andere volwassene.
- Mocht ondanks in het bijzijn van de medewerkster grensoverschrijdend gedrag plaats vinden, zal er via de aandachtsfunctionaris een klacht worden ingediend bij de directie en bestuur van de school, als het om een persoon gaat die verbonden is aan de school. Afhankelijk van de aard van het gedrag wordt bekeken of er aangifte wordt gedaan of dat de school het verder af handelt met het verzoek om de uitkomst terug te koppelen naar de aandachtsfunctionaris.
- De toegang wordt onmiddellijk ontzegd naar onze ruimte!

6.3 Achterwachting

Van 8.20 tot 17.50 zijn er in ieder geval altijd 2 medewerkers aanwezig. Onze medewerkers zijn voldoende ervaren om bij calamiteiten te handelen. Bij calamiteiten zullen Anneke en Swanhilde worden gebeld. Tijdens vakanties wordt er afgesproken wie er benadert gaat worden bij calamiteiten.

achterwacht: Swanhilde (tel) en Anneke (tel)

Tevens is er een conciërge in het pand aanwezig tussen 8-18.00

6.4: 3 uursregeling

Dit betekent dat er 3 uur afgeweken mag worden van de toegestane bezetting. Tussen 13.15 uur en 14.15 uur kan er gepauzeerd worden. Tussen 8.00 uur en 8.20 en tussen 17.45 en 18.00 uur is er een beroepskracht minder.

Voor 1 3/4 uur wordt dat er afgeweken van de BKR (beroepskracht-kindratio).

Dit is niet van toepassing bij de halve dagopvang VVE

Hoofdstuk 7: Calamiteiten

7.1 kinder EHBO

Bij Het Elfenbankje doen we er van alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Helaas is dit niet te voorkomen. Daarnaast kunnen zich andere calamiteiten voordoen, waardoor EHBO en of BHV noodzakelijk is.

Alle leidsters, ook de invalster, zijn in het bezit van een EHBO certificaat, goedgekeurd door het Rode Kruis. Wij hebben hierdoor altijd voldoende leidsters die adequaat op kunnen treden indien dat gewenst is.

De certificaten zijn in december 2021 behaald en de herhaal-training zal zijn in december 2023

Maatregelen

- Er staat een EHBO kist in de speelruimte dagopvang en VVE

7.2 brand

Medewerkers moeten de volle verantwoordelijkheid nemen voor de kinderen en voor zichzelf.

Er is een ontruimingsplan aanwezig voor het Elfenbankje. Wij worden ook meegenomen in het ontruimingsplan van de school. Ook het Elfenbankje doet mee aan de ontruimingsoefening. Deze heeft plaatsgevonden in 2021 oktober en onlangs in maart 2022

Maatregelen

- Wij werken volgens het Protocol ontruiming
- Op beide de groepen staat de evacuatie tas. Hierin staan de telefoonnummers van oa de ouders, directie school en conciërge
- Nieuwe medewerksters wordt uitgelegd hoe te handelen in een noodsituatie, waarin ontruimd moet worden

Hoofdstuk 8: Beleid in de praktijk, de Beleidscyclus

8.1 De beleidscyclus, van doelen naar maatregelen en acties en het bijstellen van beleid

Onze beleidscyclus voor de Risico-inventarisatie begint met de uitgebreide RI. Larissa maakt in eerste instantie de RI inventarisatie en daarna doen de leidsters dit om de beurt. De scan wordt voor alle ruimtes gemaakt.

De RI is al jaren ingeburgerd in de opvang. De risico-inventarisatie moet jaarlijks worden bijgesteld indien nodig. Het Elfenbankje is kleinschalig en er kan heel snel worden ingegrepen indien nodig. Vaak gaat het om een herhaling van feiten.

Het uitvoeren van de scans is veel werk. Gelukkig is er een heel kort lijntje tussen leidsters en leiding. het doel is om snel te handelen als de leidsters iets nodig hebben of er iets aangepast moet worden. Ze vragen nooit iets voor niets. Zo voelen de leidsters zich gehoord en zijn ze tevreden omdat ze veel inbreng mogen hebben.

Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.

Fase 1 Thema's worden bepaald

De afgelopen jaren hebben we een erg uitgebreide risico inventarisatie Veiligheid en Gezondheid gemaakt. We zitten op deze locatie sinds 2019 nieuwe locatie hebben veel risico's moeten herzien

Fase 2 Aan de slag met de medewerksters

In juni 2023 wordt er een nieuwe risico inventarisatie gemaakt door Larissa. Dit wordt doorgegeven en besproken aan en met alle medewerksters. Het plan wordt zonodig bijgesteld .

Tussentijdse nodige aanpassingen worden eerder verwerkt.

Fase 3 actiepunten

De problemen aanpakken met een plan van aanpak. Uit elke scan komt al dan niet een actiepunt of meerdere actiepunten. Het plan wordt zonodig bijgesteld .

Fase 4 Evaluatie.

In de teamvergadering wordt gevraagd hoe het werkt en of het zo beter is. Op basis hiervan wordt gekeken of er veranderingen moeten komen in de RI.

8.2 Van doel naar concreet beleid

evaluatie met als doel te bezien of de maatregelen hebben geleid tot een verbetering. En of protocollen aangepast dienen te worden.

8.2.1 het plan van aanpak

Door de RI is er inzicht t.a.v. de huidige stand van zaken op het gebied van veiligheid en gezondheid. Doel is de kwaliteit van de opvang verbeteren op het gebied van veiligheid en gezondheid.

Na de inventarisatie wordt het beleid opnieuw geactualiseerd.

8.3 Evaluatie

Zijn de actiepunten verwerkt? Hoe en heeft het effect gehad. Indien er sprake is van een positief effect wordt het beleidsplan aangepast of er worden nieuwe maatregelen toegevoegd.

Tijdens de teamvergaderingen wordt aandacht besteed aan de veiligheid en de gezondheid bij Het Elfenbankje. Actiepunten worden dan doorgenomen en er wordt gekeken of het gewenste resultaat is behaald.

Hoofdstuk 9: Informatie

9.1 Informatievoorziening medewerkers en stagiaires

- de protocollenmap
- En tevens worden de protocollen gemaild en staan in de computer op het werk
- er is een kort lijntje tussen de leidinggevenden en de leidsters en er wordt niets opgespaard maar gelijk gezegd als we opmerken dat het er op een bepaald punt beter gewerkt kan worden

Op de groep zijn de protocollen aanwezig op de computer. Nieuwe medewerksters worden geacht hier notie van te nemen, net zoals de stagiaires. Bij de protocollen zitten

de instructies. De protocollen worden doorgenomen en indien nodig aangepast. De leidinggevende werkt de nieuwe kracht in.

Teamvergadering

- Tijdens teambesprekingen erop blijven attenderen dat we elkaar moeten helpen maximaal te presteren. Voorbeeldfunctie die we hebben t.o.v. elkaar en de kinderen samen waarmaken door elkaar te stimuleren en te praten over lastige situaties.
- Nieuwe protocollen per mail sturen
- Nieuwe beleidsstukken via mail sturen
- Aandachtspunten worden ook per mail verzonden en in het overdrachtsschrift geschreven.
- Tijdens teambespreking worden ook indien onduidelijkheid bestaat, protocollen in instructies toegelicht en besproken
- De actieplannen die er evt zijn worden geëvalueerd
- Scans worden het hele jaar door gemaakt
- Informatiebronnen update houden en toegankelijk
- Tijdens het werk elkaar attenderen op de werkwijze als deze niet is zoals afgesproken.

9.2 Informatievoorziening richting de ouders

- nieuwsbrieven
- Informatiebord
- Tijdens intakegesprekken wordt alle informatie ten aanzien van veiligheid en gezondheid. kort benoemd. Zo zijn ouders direct op de hoogte van onze visie ten aanzien van veiligheid en gezondheid.
- Ouders krijgen een Informatiepakket
- Mail
- Website
- Vragen van ouders gelijk beantwoorden
- Ouders aanspreken indien nodig

Om te zorgen dat alle leidsters de speerpunten van het gezondheids- en veiligheidsbeleid kennen zullen we er tijdens elke teambespreking aandacht aan schenken. Bepaalde onderwerpen zullen we aan de orde stellen. De agenda is vooraf bekend en de leidsters mogen ook agendapunten aandragen.

Om te zorgen dat de nieuwe leidster goed betrokken wordt, wordt daarmee tijdens de inwerkperiode het beleid doorgenomen. Er is dan gelegenheid tot vragen stellen. Verder kan de leidster op een rustig moment in de protocollenmap alle info vinden hieromtrent.

De leidsters moeten voorbeeldgedrag vertonen. Tijdens teamoverleg is het bespreken van mogelijke risico's een vast agendapunt. Zo wordt het altijd mogelijk zaken bespreekbaar te maken. Medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar. De leidsters kennen elkaar allemaal erg goed bij Het Elfenbankje. Daardoor is het ook mogelijk gemoedelijk met elkaar te spreken over attitudes, waarden en normen. Zodoende houden de leidster elkaar goed in balans en zorgen ze samen voor een gezonde en veilige werksfeer.

Het zou kunnen dat een leidster die al langer in dienst is bij Het Elfenbankje behoefte heeft de info te verversen. De leidster kan dan ten allen tijde de oude RI erbij pakken en deze stap voor stap doornemen en toetsen aan de realiteit. Ook kan de leidster vragen een bepaald onderdeel op de groep tijdens een groepsbespreking door te nemen. De leidinggevende zal op dit verzoek natuurlijk ingaan. Vanuit de risicomonitor zullen aanpassingen worden uitgevoerd.

9.3 Informatievoorziening oudercommissie/klachten

Op dit moment is er geen actieve oudercommissie. Als ouders belangstelling hebben kunnen ze informatie vragen aan Swanhilde Borgman. Zij kan meer vertellen over de taken van de oudercommissie.

Wat te doen bij klachten

Als een ouder ontevreden is over iets op de kinderopvang zijn er een aantal mogelijkheden om een klacht in te dienen.

Er zijn twee wegen bewandelen; de interne en de externe.

Intern houdt in dat de klacht binnen de organisatie, de leidster of Anneke of Swanhilde. Zij zijn als houder verantwoordelijk. In de meeste gevallen is het raadzaam om het ongenoegen te bespreken met degene die het heeft opgeroepen of met degene die in eerste instantie verantwoordelijk is.

Leiden deze gesprekken niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er een formele klacht worden ingediend.

De klacht moet formeel worden ingediend bij info@elfenbankje.nl

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie.

Dit betekent dat de ouder de externe geschillencommissie benadert. Deze fungeert als een onafhankelijk orgaan. Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend. Als houder houden wij u schriftelijk op de hoogte van het verloop en voortgang van de behandeling. De klacht wordt afhankelijk van de aard zo snel mogelijk behandeld (uiterlijk 6 weken).

De geschillencommissie maakt bij het onderzoeken van een klacht gebruik van hoor en wederhoor om de verschillende betrokkenen de gelegenheid te geven hun argumenten en opvattingen toe te lichten. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie.

In 2020 zijn er geen klachten geweest

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

070 310 5310

www.degeschillencommissie.nl