



## Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid Locatiegegevens

***IKC Dom Helder Camara***

***Adres: Onnemaheerd 2, 9736 AM,  
Groningen***

***Telefoonnummer: 050-5412250***

***Vastgesteld op: 5 oktober 2020***

***Contactpersoon: Joyce Mollema***

***Evaluatiedatum: september 2021***

# Inhoud

Inhoud .....	2
Voorwoord .....	3
1. VCOG kinderopvang .....	4
<i>Missie</i> .....	4
<i>Visie</i> .....	4
<i>Doelstelling</i> .....	5
2. De beleidscyclus .....	5
3. Beschrijving grote risico's.....	7
3.1 <i>Een ongeval of calamiteit</i> .....	7
3.2 <i>Brandveiligheid</i> .....	8
3.3 <i>Uitwerking grootste risico's per categorie</i> .....	8
3.4 <i>Fysieke veiligheid (vanuit de veiligheidsrisicolijs)</i> .....	9
3.5 <i>Sociale veiligheid (vanuit de veiligheids- en gezondheid risicolijs)</i> .....	10
3.6 <i>Gezondheid (vanuit de gezondheidsrisicolijs)</i> .....	16
3.7 <i>Voedsel hygiëne</i> .....	19
3.8 <i>Medisch handelen</i> .....	20
4. Kleine risico's.....	21
5. Risico-inventarisatie .....	22
6. BHV en Kinder-EHBO .....	23
7. Communicatie en afstemming intern en extern .....	23
8. Ondersteuning en melding van klachten .....	24
9. Protocollen en richtlijnen .....	26

## Voorwoord

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van locatie IKC Dom Helder Camara.

Dit werkplan beschrijft de dagelijkse gang van zaken op onze locatie met als doel de kinderen en de medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving te bieden.

We beschermen kinderen tegen risico's met grote gevolgen en we leren kinderen omgaan met risico's met kleine gevolgen. Botsingen, kneuzingen, schaafwonden, struikelen en vallen zijn onderdeel van het leerproces van kinderen. Inschatten van en omgaan met risico's is een vaardigheid die ontwikkeld, geoefend en verfijnd moet worden.

Een beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. In ieder teamoverleg worden de protocollen en het beleid structureel besproken en worden thema's over veiligheid of gezondheid geagendeerd. 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 veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij bijvoorbeeld verbouwingen, direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt.

We staan open voor vragen of aanvullingen van ouders of andere betrokkenen.

Team IKC Dom Helder Camara

# 1. VCOG kinderopvang

VCOG kinderopvang verzorgt kinderopvang voor alle kinderen van 0 tot 12 jaar in de vorm van voorschoolse opvang, naschoolse opvang, kinderdagverblijf en peuteropvang op diverse locaties in de stad Groningen. Het integraal kindcentrum (IKC) heeft als doel kinderen een optimale ontwikkelomgeving te bieden; een plek, waar door inspanning en ontspanning spelen leren is en waar leren spelen is. Onze IKC's hebben verschillende opvoeding omgevingen. Wij zien de opvang als één van deze omgevingen waarin kinderen groot worden en gunnen ieder kind van 0 tot 12 jaar een ononderbroken en samenhangende leer- en ontwikkelingslijn.

## Missie

### **Opvang met lef en liefde**

Kinderen van 0 tot 12 jaar krijgen bij VCOG kinderopvang een totaalaanbod van opvang, educatie en ontwikkeling op een veilige plek waar spelen, ontmoeten en leren in samenhang met ouders en professionals wordt georganiseerd. Wij zorgen voor soepele overgangen naar het onderwijs d.m.v. een intensieve samenwerking.

Wij creëren een warme, veilige en plezierige omgeving waar kinderen optimaal kunnen ontwikkelen en hun talenten kunnen ontplooiën zodat zij beter toegerust aan het primair onderwijs beginnen. Wij zijn begaan met onze kinderen en voelen ons verbonden met hun ouders/verzorgers en de wijken waarin de scholen staan. Met liefde en aandacht begeleiden wij onze kinderen steeds weer bij het ontdekken van de wereld.

Samen met de IKC-medewerkers hebben we grote risico's in beeld gebracht en beschermen we de kinderen tegen de gevolgen hiervan. Daarnaast dagen we een kind individueel en in groepsverband uit om te ontdekken en te ontwikkelen. Hierbij moet het kind leren omgaan met de kleinere risico's. De IKC-medewerkers bieden ruimte tot groei en ontwikkeling en creëren een prikkelende omgeving zodat kinderen leren en durven te ontdekken. VCOG kinderopvang is de plaats waar kinderen zich veilig voelen.

## Visie

### **Samen is meer**

Op elk integraal VCOG kindcentrum staat het kind centraal. Alle kinderen worden gezien en krijgen de begeleiding en verzorging die past bij hun behoeften. Wij proberen kinderen uit te dagen en stimuleren hen op weg naar zelfredzaamheid.

Onze inspiratiebron is onze liefde voor alle kinderen, voor ons vak en onze identiteit, dat ons richt op saamhorigheid en respect voor ieder mens. Kinderen worden gestimuleerd om op een open manier kennis te maken met de algemeen aanvaarde waarden en normen in de samenleving met het oog op een respectvolle omgang met anderen en een actieve participatie in de maatschappij. Want samen leef je niet alleen! Vanuit deze overtuiging voeden wij op onze IKC's de nieuwsgierigheid van kinderen

*De missie en de visie is terug te vinden in het algemeen pedagogisch beleid op de website van VCOG kinderopvang.*

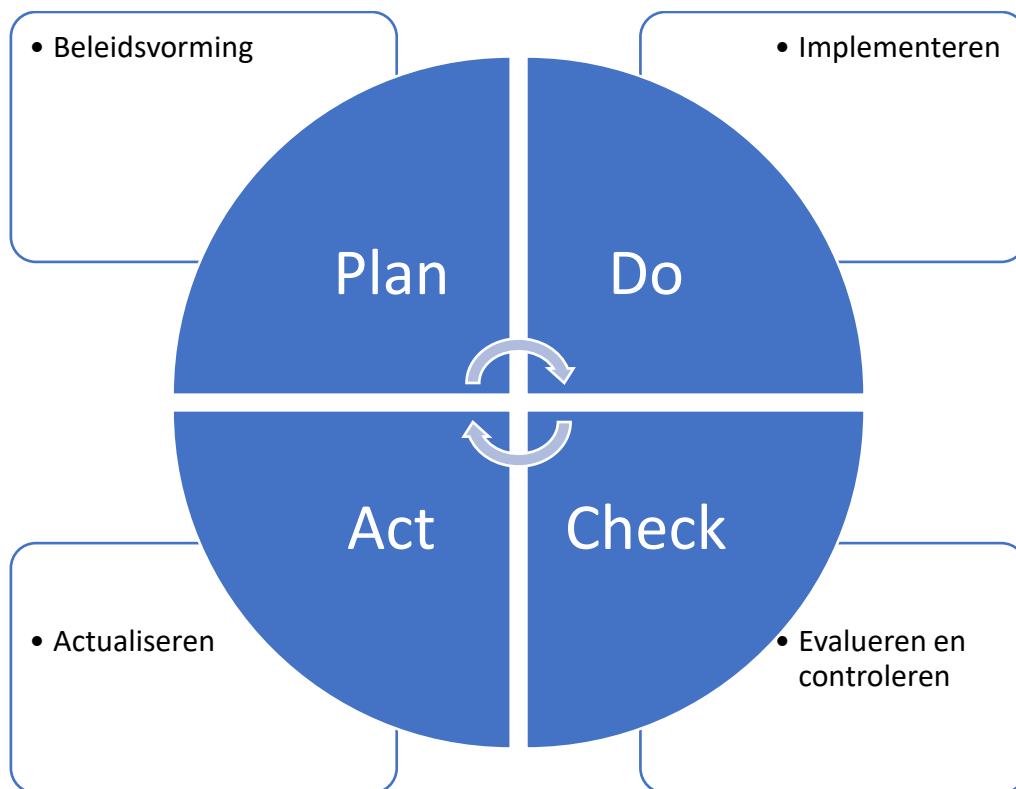
## Doelstelling

Vanuit de Wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang (IKK) dienen wij beleid te creëren ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Belangrijk is dat samen met de IKC-medewerkers, afwegingen zijn gemaakt over de inschatting van grote en kleine risico's. De belangrijkste aandachtspunten binnen het vormgeven van het beleid zijn:

1. Het bewust zijn van mogelijke risico's en de gevolgen daarvan.
2. Het voeren van een goed beleid op risico's.
3. Het gesprek hierover met medewerkers en met extern betrokkenen. Wij zijn tijdens het dagelijks werken alert op het naleven van de protocollen en de veiligheids- en gezondheidsafspraken. Dit alles met als doel, om een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen.

## 2. De beleidscyclus

De Cirkel van Deming is een goed controlemiddel om de kwaliteit van veranderingen en verbeteringen binnen de organisatie te bewaken. Dit doen wij voor ons veiligheid- en gezondheidsbeleid aan de hand van de plan, do, check, act: de kwaliteitscyclus.



## **Beleidsvorming**

In de beleidscyclus bespreken wij structureel thema's over de veiligheid- en gezondheid in teamvergaderingen aan de hand van de uitkomsten van de risico-inventarisaties.

De risico's zijn onderverdeeld in drie categorieën; fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie zijn de belangrijkste risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen, die zijn of worden genomen om risico's tot het minimum te beperken.

## **Implementeren**

Nieuwe medewerkers worden ingewerkt aan de hand van het pedagogisch werkplan, het veiligheid- en gezondheidsbeleid, protocollen en werkafspraken. Hiermee wordt gewaarborgd dat zij op de hoogte zijn van de geldende werkwijzen. Wijzigingen of aanvullingen worden geïmplementeerd tijdens teamvergaderingen. Alle protocollen, werkafspraken en dit werkplan zijn beschikbaar voor de IKC-medewerkers, stagiaires, beroepskrachten in opleiding, vrijwilligers en de ouders. Het veiligheid- en gezondheidsbeleid is te vinden op de website van VCOG kinderopvang.

## **Evalueren en controleren**

Voor de evaluatie en de controle van het beleid zijn rapportages nodig. De basis hiervoor zijn de ongevalregistraties, de prospectieve risico-inventarisaties, de huisregels en de veiligheidsmaatregelen. Al deze rapportages leveren input voor verbeteringen op het gebied van gezondheid en veiligheid. Door deze rapportages te bespreken met het team kunnen doelstellingen, acties en maatregelen worden bedacht om de gezondheid en veiligheid te verbeteren of werkwijzen worden vastgesteld om kinderen te leren omgaan met kleine risico's met kleine gevolgen. Ook kunnen de rapportages aanleiding zijn om de afspraken met kinderen op de locatie te bespreken.

De oudercommissie of alle ouders worden meegenomen in deze cyclus. Daarnaast krijgt de oudercommissie de gelegenheid om adviezen en/of aanvullingen aan te dragen. De oudercommissie informeert vervolgens haar achterban. Ouders worden ook geïnformeerd door middel van nieuwsbrieven.

## **Actualiseren**

Uit de evaluatie en inzichten van de risico-inventarisaties volgen doelstellingen en/of acties en maatregelen. Het betreffen doelstellingen ten aanzien van veilig spelen/leren/ontdekken, verzorgen, veilige en gezonde binnen- en buitenruimtes en sociale veiligheid. Deze acties worden besproken in de teamvergaderingen en in het plan van aanpak vastgelegd. Dit kunnen wijzigingen of aanvullingen in protocollen zijn, nieuwe afspraken die in dit werkplan moeten worden vastgelegd, enz.

De belangrijkste acties en maatregelen naar aanleiding van evaluatie of inspectie zijn:

*Vanwege de start van ons IKC zijn er nog geen acties of maatregelen noodzakelijk. Na de inspectie vullen we dit in.*

## 3. Beschrijving grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste grote risico's die op de locatie kunnen leiden tot ernstige gevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën; fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid. Per categorie noemen we de belangrijkste risico's met de daarbij behorende maatregelen die zijn/of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken.

Om dit klimaat te realiseren worden maatregelen voor de locatie vertaald in veiligheidsafspraken. De afspraken zijn vastgelegd in een document (zie document veiligheidsafspraken). Wij vragen ouder(s), verzorger(s), medewerkers en kinderen om zich aan de veiligheidsafspraken te houden in het belang van het welbevinden, de veiligheid en de gezondheid van de kinderen en van elkaar.

### 3.1 Een ongeval of calamiteit

#### **Een ongeval**

Bij een ongeval waardoor een kind acute doktersbehandeling nodig heeft wordt er bij voorkeur contact opgenomen met de eigen huisarts (en de ouders) van het kind. Deze gegevens worden tijdens het intakegesprek genoteerd op de kindkaart van het kind. In levensbedreigende gevallen of in noodsituaties wordt er 112 gebeld.

Bij elk ongeval wordt de aanwezige EHBO'er ingeschakeld. Deze kan eerste hulp verlenen of bepalen dat doktersbehandeling nodig is. Bij een ongeval wordt het formulier ongevallenregistratie ingevuld, besproken en geëvalueerd tijdens de teamvergadering op de locatie. Zie ongevallenregistratieformulier.

#### **Een calamiteit**

Om de veiligheid op de vestiging tijdens een calamiteit te waarborgen beschikt onze locatie over het calamiteiten- en ongevallen beleid, waarin de richtlijnen zijn omschreven hoe men dient te handelen in geval van een calamiteit.

Tevens is er op de locatie een sociale kaart ingevuld aanwezig die de telefoonnummers van de achterwacht, alarmnummers, politie en huisarts bevatten.

Zie sociale kaart kinderopvang VCOG locatie IKC Dom Helder Camara.

## 3.2 Brandveiligheid

Brand is gevaarlijk en schadelijk, maar ook hevige rookvorming door vuur kan dodelijke slachtoffers eisen. In geval van nood moeten medewerkers en kinderen daarom snel en veilig het gebouw kunnen verlaten. Door te oefenen met een intern ontruimingsplan weet iedereen in geval van nood de snelste route naar buiten te vinden. Brandveiligheid is ook onderdeel van het calamiteitenbeleid.

VCOG maatregelen ten behoeve van de brandveiligheid en het calamiteitenplan.

### **Brandveiligheid**

- Er is in het gebouw gebruik gemaakt van moeilijk brandbare, dan wel brandveilige materialen.
- In het gebouw zijn er geen ontstekingsbronnen aanwezig die brand kunnen veroorzaken.
- De brandcompartimenten in het gebouw zijn veilig.
- Het gebouw is brandveilig ingericht.
- Elektrische en gasinstallaties in het gebouw zijn veilig en bekend qua positie.
- Brandmeld- en ontruimingsinstallaties in het gebouw werken goed.
- Er zijn voldoende en duidelijk te herkennen blusmiddelen aanwezig.

### **Ontruiming**

- Het ontruimingsplan/ de vluchtroute is bekend bij alle medewerkers.
- Twee keer per jaar wordt er een ontruiming geoefend met medewerkers en kinderen.
- Het hoofd BHV is bij iedereen bekend en weet de taken onder de collega's te verdelen.
- Het verzamelpunt is voor iedereen bekend.
- De Hoofd BHV-er regelt de brandmelding aan de brandweer.
- De IKC-directeur is aangewezen om de brandweer op te vangen op een daarvoor aangewezen plaats.

## 3.3 Uitwerking grootste risico's per categorie.

Per categorie hebben we maximaal 5 belangrijke 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 verwijzen we naar de bijlagen:

- A. Veiligheidsrisicolijst;
- B. Gezondheidsrisicolijst;
- C. Actieplan waarin alle risico's zijn opgenomen die op/in november 2020 zijn uitgevoerd.



### 3.4 Fysieke veiligheid (vanuit de veiligheidsrisicolijst)

Een veilige omgeving is een belangrijke voorwaarde voor kinderen om zich goed te kunnen ontwikkelen. Fysieke veiligheid gaat over het verkleinen van de kans dat iemand slachtoffer wordt van een ongeval of incident. Wij hebben veiligheidsbeleid, testen regelmatig het brandalarm, checken of de vluchtroutes vrij zijn, oefenen het calamiteitenplan en controleren de veiligheid van het gebouw inclusief, meubilair, en speeltoestellen.

! Zie goed gespeeld-materialen op [veiligheid.nl](http://veiligheid.nl)

De vijf grootste risico's met betrekking tot de fysieke veiligheid zijn:

	Onderwerp	Beschrijving risico	Genomen maatregelen	Verantwoordelijke
1.	Spelen uit het zicht	Vermissing	De tuin voor de peuters is omheind, er zijn heldere afspraken met kinderen van de BSO-groepen over spelen op het plein binnen de kaders en er zijn altijd IKC-medewerkers buiten	Alle IKC-medewerkers
2.	Beknelling	kneuzing	De deuren zijn voorzien van fingersave en kastjes zijn beveiligd.	Facilitair
3.	Vallen	Verwonding	Kinderen mogen niet zonder toezicht spelen. De speelvoorzieningen zijn net nieuw en voldoen aan de gestelde eisen. We hebben een zachte ondergrond onder speeltoestellen. Deze voldoen aan de veiligheidsnormen.	Alle IKC-medewerkers
4.	Hete dranken	Verbranding	Koffie en thee worden bewaard in thermoskannen en buiten bereik van kinderen genuttigd.	Alle IKC-medewerkers
5.	Doorgaande weg	Ongeval	De locatie ligt aan een doorgaande weg. Er worden heldere afspraken gemaakt met kinderen van de BSO over waar ze mogen spelen. Hetzelfde geldt voor de 8+ kinderen met een zelfstandigheidscontract	Alle IKC-medewerkers

## 3.5 Sociale veiligheid (vanuit de veiligheids- en gezondheid risicolijst)

Een goede sfeer is belangrijk! Een goede sfeer draagt bij aan het gevoel van emotionele veiligheid en is een belangrijke voorwaarde voor kinderen om zich te kunnen ontwikkelen. Om dat te bereiken gebruiken we binnen IKC Dom Helder Camara de methode De Vreedzame School. Op basis van die methode is het omgangsprotocol van IKC Dom Helder Camara opgesteld. Daaruit vloeien de IKC afspraken, richtlijnen kind-IKC medewerker communicatie en de aanpak van conflicten voort. In het omgangsprotocol staat ook beschreven hoe we als school omgaan met pestgedrag. Het omgangsprotocol en de IKC afspraken kunt u downloaden via de website van IKC Dom Helder Camara.

De vijf grootste risico's met betrekking tot de sociale veiligheid op onze locatie zijn:

	Onderwerp	Beschrijving risico	Maatregelen	Verantwoordelijk
1.	Pesten	Uitsluiting kinderen op de groep/isolement	Omgangsprotocol	IKC-medewerkers
2.	Weglopen	Vermissing	Toezicht op de uitgangen en omheining	IKC-medewerker
3.	Machtsmisbruik	Kindermishandeling	4 ogen beleid	IKC-medewerkers
4.	Geweld	Verwonding	Huisregels	IKC-medewerkers
5.	Toegang vreemden	Meenemen van kinderen/dreiging	Deurenbeleid	IKC-medewerkers

### Aandachtsfunctionaris

De aandachtsfunctionaris draagt zorg voor de implementatie, het hanteren en borgen van de meldcode, zodat huiselijk geweld en kindermishandeling eerder worden gesignaleerd, hulp geboden wordt en het geweld eerder stopt. Dit omvat:

- De medewerkers binnen de organisatie instrueren over de meldcode, adviseren en begeleiden bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling en de daarbij te nemen stappen.
- Het adviseren en begeleiden van de directie en beleidsverantwoordelijke van de organisatie in de kennis van de meldcode en de implementatie hiervan.

De medewerkers zijn op de hoogte van de aandachtsfunctionaris binnen VCOG kinderopvang. Binnen het IKC Dom Helder Camara is dat Marieke Hollander.

### Meldplicht

Grensoverschrijdend gedrag melden doe je niet alleen omdat je zelf vindt dat dit moet. Voor medewerkers in de kinderopvang geldt de plicht van melden bij signalen van grensoverschrijdend gedrag. Hiervoor geldt het protocol 'Kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag.'

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kindermishandeling/>

## Kindermishandeling

Kindermishandeling is een vorm van grensoverschrijdend gedrag. Er bestaan verschillende vormen van kindermishandeling zoals: verwaarlozing, geweld, huiselijk geweld en seksueel misbruik. Mishandeling kan lichamelijk en geestelijk zijn. Voorbeelden zijn:

- Verwaarlozing (geen eten krijgen, slechte verzorging)
- Geweld (slaan, schoppen, duwen).
- Huiselijk geweld (ruzie tussen de ouder(s)/verzorger(s) thuis).
- Seksueel misbruik (aangeraakt worden op intieme lichaamsdelen).

## Protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang

Alle medewerkers van VCOG kinderopvang hebben een meldplicht. Hiervoor wordt het Protocol 'kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag' voor de kinderopvang gehanteerd. Hierin staat een hulpmiddel (meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling) om in 5 stappen tot het juiste handelen te komen bij een vermoeden van kindermishandeling.

<b>Stap 1</b> In kaart brengen van signalen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Het kind observeren (observatieformulier)</li><li>• Signalen in kaart brengen (signalenkaart)</li><li>• Zorgen bespreken met naaste collega's</li><li>• Zorgen bespreken met de aandachtsfunctionaris</li></ul>
<b>Stap 2</b> Collegiale consultatie	<ul style="list-style-type: none"><li>• Signalen bespreken met naaste collega's</li><li>• Medewerker heeft overleg met de aandachtsfunctionaris voor advies</li><li>• Medewerker heeft contact met Veilig Thuis voor advies</li><li>• Medewerker blijft signalen in kaart brengen (signalenkaart)</li></ul>
<b>Stap 3</b> Gesprek met de ouder en indien mogelijk met het kind	<ul style="list-style-type: none"><li>• De IKC'er, betrokken collega's en/of aandachtsfunctionaris hebben het gesprek met ouders en indien mogelijk met het kind</li><li>• Medewerker blijft signalen in kaart brengen (signalenkaart) en documenteert</li></ul>
<b>Stap 4</b> Het afwegingskader	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1. Blijft op basis van stap 1 t/m 4 een vermoeden van huiselijk geweld en/of kindermishandeling?</li><li>• 2. Wordt op basis van stap 1 t/m 4 ingeschat dat er sprake is van acute of structurele onveiligheid?</li><li>• 3. Kunnen medewerkers effectieve hulp bieden of organiseren?</li><li>• 4. Aanvaarden de betrokken de hulp en zijn zij bereid zich hiervoor in te zetten?</li><li>• 5. Leidt de hulp binnen de gewenste termijn tot de noodzakelijke resultaten?</li></ul>
<b>Stap 5</b> Beslissen over het doen van een melding en het inzetten van noodzakelijke hulp	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1. ja = ga verder naar stap 2 / nee = vastleggen en dossier afsluiten</li><li>• 2. ja = melden bij Veilig thuis / nee = ga verder naar stap 3</li><li>• 3. ja = ga verder naar stap 4 / nee = melden bij Veilig Thuis</li><li>• 4. Ja = ga verder naar stap 5 / nee = melden bij Veilig Thuis</li><li>• 5. ja = afspraken maken / nee = opnieuw melden bij Veilig Thuis</li></ul>

## Vierogen principe

Dit betekent veiligheid voor alles: zorgen voor vier ogen vier oren en transparantie. Dit betekent dat de opvang op zodanige wijze wordt georganiseerd, dat de IKC-medewerkers de werkzaamheden uitsluitend kunnen verrichten terwijl zij gezien of gehoord kunnen worden door een andere volwassene.

Het doel en de betekenis van het vier-ogenprincipe is het creëren van een open aanspreekcultuur en het risico op misbruik van kinderen te beperken dan wel te voorkomen. Op onze kinderdagverblijven en bij de peuteropvang hanteren wij dit principe. Dat betekent dat er altijd een volwassene mee kan kijken of luisteren. De oudercommissie heeft hierin adviesrecht.

De belangrijkste afspraken voor het vierogen principe zijn:

1. Wij kijken kritisch naar het handelen van collega's.
2. We creëren zoveel als mogelijk transparantie in de ruimte.
3. We kunnen elkaar op de groep opzoeken
4. Wij stemmen het beleid af met de oudercommissie van de locatie.
5. Bij activiteiten worden één-op-één contacten voorkomen.
6. Wij werken aan een professioneel en open werkklimaat en hebben aandacht voor onze beroepshouding en de beroepscode van de kinderopvang tijdens overleggen.
7. Een ouder heeft elk moment de mogelijkheid onaangekondigd de groep binnen te lopen.
8. De flexibele inzet van stagiaires vergroot de aanwezigheid van ogen en oren. Daarbij in het oog houdend dat stagiaires onder de 18 jaar niet ingezet mogen worden als volwassene.

## **Deurenbeleid**

Het deurenbeleid voorkomt dat er zoveel mogelijk moet worden voorkomen dat ongewenst bezoek de vestiging binnen kan komen.

Een vrije toegang wordt op de vestiging voorkomen door deuren tussen de haal- en brengtijden dicht te doen. Ouder(s)/verzorger(s) melden zich bij de voordeur of deur van de ruimte waar het kind verblijft zodat één medewerker de persoon toegang tot het pand kan verlenen. Tijdens de haal- en brengtijden is het organisatorisch niet mogelijk de deuren op slot te doen. Op deze momenten letten de IKC-medewerkers extra op dat er geen ongewenst bezoek binnen komt. Wanneer het organisatorisch niet haalbaar is om alle deuren op slot te doen, wordt bijvoorbeeld de hoofdingang opengelaten. Andere toegangsdeuren worden op slot gedaan, zodat de IKC-medewerker het overzicht heeft en maar op één deur hoeft te letten

## **Vermissing**

Een kind is vermist als er sprake is van een plotselinge en onverwachte afwezigheid. Er is preventief beleid voor alle medewerkers om vermissing te voorkomen.

### *Maatregelen om vermissing te voorkomen:*

1. Kinderen kunnen de opvang niet zonder toestemming verlaten. Tenzij ouders een zelfstandigheidscontract hebben getekend. (Zie zelfstandigheidscontract).
2. De IKC-medewerker weet hoeveel kinderen er iedere dag aanwezig zijn, door een presentielijst/Kidsadmin.
3. Het overzicht op de groep is kleiner tijdens de haal- en brengmomenten, dit is gelijk ook de grootste kans om een kind uit het oog te verliezen. Wij zijn hier op verdacht.
4. We letten op de uitgangen en omheiningen.
5. Bij het verlaten van de groep, wordt er overlegd met een collega om toezicht te houden. Wanneer de groepsgrootte het toelaat om alleen op de groep te staan, wordt er altijd een andere volwassene gevraagd om toezicht te houden, hierbij kun je denken aan: de conciërge, een onderwijsassistent, de directeur of een leerkracht.

## Achterwacht

Indien er conform de BKR regels één IKC-medewerker op de groep is toegestaan, moet er een achterwachting zijn. De achterwacht is een volwassene die telefonisch bereikbaar is en die binnen vijftien minuten op de opvang aanwezig kan zijn in geval van een calamiteit.

Tijdens de reguliere schoolweken hebben wij de afspraak dat er vanaf 07:30 tot 17:00 uur een beroep gedaan kan worden op de directeur van de school, een leerkracht, een onderwijsassistent of de conciërge.

In de vakanties wordt de afspraak gemaakt dat een collega IKC-medewerker of een collega van school achterwacht is. Hier zijn de volgende afspraken over gemaakt:

Achterwacht in het gebouw	
Jack van Duinen	06 – 31 77 10 96

Achterwacht die binnen 15 minuten aanwezig kan zijn		
Naam	Telefoonnummer	Tijdens schoolweken/ tijdens vakanties
Joyce Mollema	06- 42 14 25 90	Tijdens schoolweken en op rooster in vakanties
Ronald Staal	06 – 17 44 13 44	Tijdens schoolweken en op rooster in vakanties
Jorinde Kloekhorst	06 – 12 08 25 75	Tijdens schoolweken en op rooster in vakanties

De laatste keer dat achterwachten zijn gecheckt was op datum/verantwoordelijke:  
5 oktober 2020

## Risico's van het internet

Internet haalt de wereld in het integraal kindcentrum. Het is niet wenselijk om kinderen te confronteren met de negatieve aspecten van het internet. Wanneer kinderen gebruik maken van internet, wordt gewerkt vanuit de afspraken die het IKC in het protocol sociale media en internet heeft vastgelegd. Ook het AVG beleid van de VCOG kinderopvang is hierop van toepassing.

## Sociale veiligheid van IKC-medewerkers

Medewerkers moeten zich in en rond de school bij hun werk veilig voelen. Het Arbobeleid van VCOG kinderopvang zorgt dat medewerkers veilig en gezond aan het werk blijven. In de Arbowet staan de verplichtingen van werkgevers en werknemers op dit gebied.

VCOG kinderopvang heeft aanvullende afspraken op het vierogen principe voor één-op-één contacten tussen medewerkers en kinderen:

- IKC-medewerkers en kinderen hebben geen contact met elkaar buiten het integrale kindcentra tenzij dit rechtstreeks in verband staat met de kinderopvang.
- Kinderen komen niet bij medewerkers thuis, tenzij de ouders en de medewerker in overleg met de leidinggevende daarover een afspraak hebben gemaakt.

[Http://www.veiligthuisgroningen.nl/](http://www.veiligthuisgroningen.nl/)

[Https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode)

#### ***VCOG kinderopvang maatregelen voor de sociale veiligheid:***

1. Alle medewerkers van van VCOG kinderopvang hebben een verklaring omtrent het gedrag ( VOG) en zijn gekoppeld aan het personenregister kinderopvang voor screening.
2. Er wordt gewerkt volgens het vier ogen principe. Wanneer medewerkers signaleren dat wij niet volgens het vier ogen principe werken spreken we elkaar hierop aan.
3. Op elk teamoverleg wordt het thema sociale veiligheid geagendeerd zodat er een open cultuur ontstaat waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
4. Tijdens teamoverleggen staat de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling regelmatig (minimaal 2 keer per jaar) centraal om het onderwerp actueel te houden.
5. Er is een protocol meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling om in vijf stappen tot het juiste handelen te komen bij een vermoeden van kindermishandeling. Indien er sprake is van acute of structurele onveiligheid voor het kind is een melding bij Veilig Thuis noodzakelijk. Alle medewerkers van VCOG kinderopvang hebben een meldplicht.

### 3.6 Gezondheid (vanuit de gezondheidsrisicolijst)

Om de gezondheid van de kinderen te kunnen waarborgen beschrijven wij een aantal specifieke items over de verzorging en de gezondheid van kinderen.

De vijf grootste risico's op het gebied van gezondheidsmanagement zijn:

	Onderwerp	Beschrijving risico	Maatregelen	Verantwoordelijk
1.	Allergie	Ademhalingsproblemen, Shock	Kinderen met allergieën worden bij de intake bekend gemaakt aan IKC medewerkers. Hierdoor kunnen zij preventieve maatregelen nemen.	IKC-medewerker die intakegesprek voert en alle IKC-medewerkers tijdens de opvang.
2.	Ziektekiemen	Kinderen worden ziek	Protocol handhygiëne Schoonmaakschema Nies- en hoestprotocol.	Beleidsmedewerker
3.	Binnenmilieu	Allergieën of zieke kinderen, Bedompte ruimten, vermoeidheid en hoofdpijn.	Protocol algemene hygiëne en schoonmaakrooster	Beleidsmedewerker voor ontwikkeling van beleid en medewerkers voor toepassing en evaluatie.
4.	Hitte	Zonnebrand	Kinderen met zonnebrandmiddel insmeren voor ze naar buiten gaan. Dit iedere twee uur herhalen. Kinderen extra laten drinken. Niet naar buiten tussen 12:00 tot 15:00 uur.	IKC-medewerkers
5.	Vergiftiging	Misselijkheid, braken, uitslag, benauwdheid, hartstoornissen, bewusteloosheid, coma, overlijden.	Gifwijzer Schoonmaakspullen hoog wegzetten We planten geen giftige planten.	Beleidsmedewerker voor ontwikkeling van beleid en medewerkers voor toepassing en evaluatie.



### ***VCOG-maatregelen ten behoeve van gezondheidsmanagement***

1. Het IKC promoot een gezonde leefstijl bij kinderen. Bij een gezonde leefstijl hoort:  
Bewegen;  
Sport;  
Gezond eten;  
Gezond drinken;  
Gezonde tussendoortjes;
2. Het gaat er niet om dat alles verboden moet worden. Wij geloven dat we meer bereiken wanneer wij de risico's en de gevolgen bespreekbaar maken, zelf een voorbeeldrol vervullen en gewenst gedrag van de kinderen als voorbeeld stellen.
3. Alle IKC's van VCOG kinderopvang zijn rookvrij. Dit geldt ook voor de buitenterreinen van de IKC's.

Om de gezondheid van kinderen te kunnen waarborgen hanteren wij de hygiëne richtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen, en buitenschoolse opvang. Daarnaast passen wij de volgende preventieve maatregelen toe:

1. Te hanteren handhygiëne (protocol handhygiëne)
2. Te hanteren hoest- en niesdiscipline (richtlijnen hoest- en niesdiscipline)
3. Te hanteren luchtventilatie (protocol gezond binnenmilieu)
4. Te hanteren algemene hygiëne maatregelen (protocol algemene hygiëne maatregelen).
5. Schoonmaak door een extern schoonmaakbedrijf.
6. Schoonmaakrooster per locatie/groep voor speelgoed en knuffels (schoonmaakrooster)
7. Extra maatregelen met betrekking tot de sanitaire ruimtes:
  - Kraan ontsmetten.
  - Handdoek dagelijks vervangen.
  - Thermometer bij elk gebruik met alcohol ontsmetten.
  - Altijd wattenstaafjes gebruiken bij het aanbrengen van zalf.  
Wattenstaafjes eenmalig gebruiken.
  - IKC- medewerkers en kinderen wassen de handen na toiletgebruik/of verschonen.
  - Tijdens epidemieën worden ter verbetering van de hygiëne geen polshorloges, ringen etc. dragen.
  - IKC-medewerkers dragen geen nagellak.

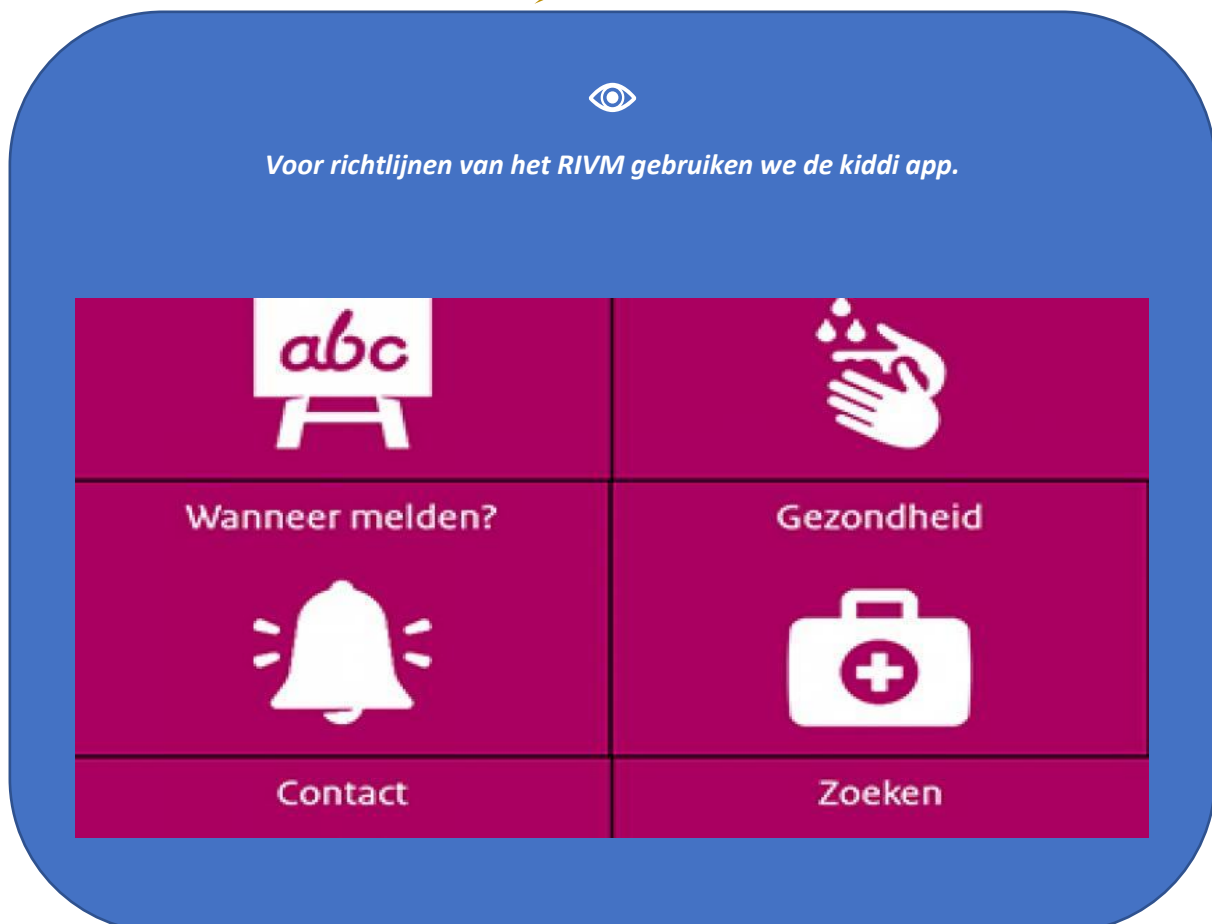
## Zieke kinderen.

Ondanks al deze maatregelen hebben wij te maken met ziekte in de kinderopvang. Een ziek kind voelt zich thuis het prettigst; wij kunnen de zieke veelal niet de extra zorg en aandacht geven die het nodig heeft. Als een kind zich duidelijk niet lekker voelt of verhoging blijkt te hebben, nemen we contact op met de ouder(s)/verzorger(s) om te overleggen. Op een enkele uitzondering na, kan een kind met een besmettelijke ziekte gewoon op de opvang komen. Om te bepalen hoelang een kind beter thuis kan blijven, hanteren wij de richtlijnen van het RIVM.

Ieder kind kan te maken krijgen met een kinderziekte, vaak is het een kwestie van een paar dagen uitzieken. Het is belangrijk dat de medewerker goed in beeld heeft welk kind welke vaccinatie heeft gehad en wanneer deze vaccinatie is gegeven. Veel ziekten zijn besmettelijk voordat het kind de symptomen vertoont en daarom is preventief handelen van groot belang

Wij vinden het ook belangrijk om te weten welke ziekte onze kinderen hebben vanwege onze meldingsplicht aan de GGD. Bovendien kunnen wij dan andere ouder(s)/verzorger(s) van de opvang op de hoogte stellen; vooral voor zwangere vrouwen is dit van belang. Als kinderen op onze locatie een besmettelijke ziekte, kinderziekte of huidinfectie hebben (of als er hoofdluis heerst), dan vermelden wij dit op een informatiebrief in de centrale hal. Tevens registreren wij infectieziekten op het daarvoor bestemde formulier. (Zie registratieformulier infectieziekten).

<https://www.rivm.nl/nieuws/lancering-kiddi-app-voor-kinderopvang>



### 3.7 Voedsel hygiëne

Om de gezondheid van kinderen te waarborgen, hanteren wij de Warenwet Hygiëne Levensmiddelen en de Hygiëncode voor kleine instellingen. Daarnaast hanteren wij de volgende richtlijnen voor voedsel hygiëne:

#### *Producten en voedselbereiding*

- Er wordt op de juiste manier omgegaan met levensmiddelen zodat ze zo lang mogelijk houdbaar zijn.
- Producten zien er gaaf uit en zijn onbeschadigd in een schone verpakking.
- Temperatuurstijging of daling van gekochte producten worden zoveel mogelijk voorkomen.
- Opslagruimten van producten zijn netjes en schoon.
- Producten worden opgegeten voordat ze bedorven zijn, of de houdbaarheidsdatum is verlopen.
- De koelkast en vriezer heeft altijd de juiste temperatuur, deze worden geregistreerd op het daarvoor bestemde formulier.
- Diepvriesproducten worden op de juiste manier ontdooid om groei van micro-organismen en besmetting van andere producten te voorkomen.
- Rauwe producten worden minimaal tot -75°C verhit.
- Tijdens het afruimen van etensresten wordt de kans op uitgroei van micro-organismen, kruisbesmetting en het aantrekken van plaagdieren zo klein mogelijk gemaakt.
- Tijdens het afwassen wordt de kans op uitgroei van micro-organismen en kruisbesmetting zo klein mogelijk gemaakt.
- De schoonmaakmethode die wordt gehanteerd voorkomt dat levensmiddelen verontreinigd raken met chemicaliën.
- Producten worden verwerkt en bereid met de juiste handhygiëne en volgens de richtlijnen van het RIVM

#### *Onderhoud en schoonmaak*

- De Inrichting van de opvang en materialen worden met een frequentie schoongemaakt die past bij de situatie.
- Wij werken aan een optimale luchtkwaliteit in de groepen door het gebruik van thermometers en CO2 meters, deze worden geregistreerd op het daarvoor bestemde formulier.

### 3.8 Medisch handelen.

Het IKC wil zoveel mogelijk rekening houden met de individuele situatie van de kinderen, ook in medisch opzicht. Daarom is het belangrijk dat bij de intake van een kind door ouder(s)/verzorger(s) medische informatie aan de medewerkers wordt verstrekt zodat zij indien noodzakelijk met toestemming van hen de juiste handelingen kunnen toepassen.

Bij medicijngebruik gebruiken wij het protocol medisch handelen en de bijzonderhedenlijst.

#### **Allergieën**

Voor wat betreft de preventie van allergieën hanteren we de volgende richtlijnen:

Bij het intakegesprek kunnen ouders bekendmaken of hun kind een allergie heeft, zodat er rekening mee kan worden gehouden. Dit wordt ook geregistreerd in het kind-administratie systeem en wordt automatisch op de presentielijst, de kindkaart en de bijzonderhedenlijst vermeld. Iedere IKC-medewerker kan op deze manier direct zien of er kinderen aanwezig zijn met bepaalde allergieën.

(Zie registratieformulier bijzonderheden)

#### **Insectenbeet**

Als een kind is gebeten beoordelen wij eerst de insectenbeet en passen daarop de juiste handelwijze toe. Als we met de groep in het bos zijn geweest worden de kinderen gecontroleerd op teken. Daarnaast worden de ouders geïnformeerd dat we in het bos zijn geweest zodat er bij thuiskomst nogmaals op teken gecontroleerd kan worden.

#### **Epipen**

Wanneer er een kind op de opvang komt met kans op anafylaxie, dan dienen de medewerkers op onze locatie verantwoordelijkheid te nemen voor maatregelen. Het is belangrijk dat de omgeving zo veilig mogelijk is zodat de kans op een acute medische noodsituatie zo klein mogelijk is. Tevens dient er een persoonlijk protocol opgesteld te worden voor het desbetreffende kind. Deze wordt in overleg en met goed bevinden van ouders, opvang en eventueel een arts in de praktijk gebracht.

Personeel van kinderopvang en scholen vallen niet onder wet BIG. Waar zij wel onder vallen zijn het Burgerlijk Wetboek en het Wetboek van Strafrecht. Hierin staat vermeld dat iedere burger in Nederland in een noodsituatie naar beste weten en kunnen, verplicht is om hulp te bieden. Het toedienen van de adrenaline auto-injector moet dus in een noodsituatie door iedereen worden uitgevoerd. (naar beste kunnen en weten).

## 4. Kleine risico's

Ons doel is om de kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van bijvoorbeeld hygiëne of kapot speelgoed voorkomen. We willen kinderen leren omgaan met risico's.

In 2007 blijkt uit internationaal wetenschappelijk onderzoek van Sandseter dat het leren omgaan met risico's goed is voor de ontwikkeling van kinderen. We beschermen de kinderen tegen grote risico's en leren ze omgaan met de kleine risico's. Een bult of schaafwond kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

- Het heeft een positieve invloed op de motorische vaardigheden en de ontwikkeling van kinderen;
- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen van kinderen;
- Het vergroot sociale vaardigheden van kinderen;
- Het vergroot het ruimtelijk inzicht van kinderen;
- Kinderen leren snelheid en diepten inschatten;
- Het vergroot de zelfstandigheid van kinderen;
- Kinderen leren verantwoordelijk te zijn;

Het is goed onderscheid te maken tussen gevaar en risico. Risico heeft te maken met de kans dat iets niet goed kan gaan. Eigen keuzes, begrenzing of bescherming door onze IKC-medewerkers bepalen voor een groot deel of er iets mis kan gaan. De grens tussen gevaar en risico verandert naarmate kinderen ouder worden en zich verder ontwikkelen. Voor een kind van 2 jaar is spelen bij open water een gevaar, terwijl dat voor een 12-jarige een risico kan zijn.

Om risicovolle situaties veilig te houden moeten kinderen zich houden aan gemaakte afspraken. Daarnaast zijn er afspraken op iedere groep hoe we omgaan met spullen en speelgoed.

De afspraken zijn onderverdeeld in drie groepen en zijn terug te vinden in de huisregels van de groep en in het pedagogisch werkplan van de locatie. Wij herhalen de afspraken met de kinderen regelmatig. Beide documenten van deze locatie zijn te vinden op het prikbord bij de hoofdingang.

## 5. Risico-inventarisatie

Wij voeren jaarlijks de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uit. De laatste inventarisatie was op 5 oktober 2020.

Aan de hand van deze inventarisatie hebben we de risico's samen met de grote risico's die in hoofdstuk 3.1 staan beschreven voor de locatie in kaart gebracht.

In de bijlagen veiligheidsrisicolijst en gezondheidsrisicolijst en in het plan van aanpak/actielijst zijn de uitkomsten van de risico-inventarisatie terug te vinden.

Jaarlijks agenderen we de risico inventarisatie voor de teamvergadering en wordt deze besproken, aangepast en vastgesteld. We bespreken tijdens deze vergadering welke risico's aanvaardbaar zijn, hoe we ermee om willen gaan en hoe we dit vastleggen in nieuw beleid.

## 6. BHV en Kinder-EHBO

Er zijn altijd één of meerdere medewerkers aanwezig, die opgeleid zijn tot bedrijfshulpverlener (BHV). De bedrijfshulpverlener volgt ieder jaar een herhalingsstraining bij een gecertificeerde aanbieder.

Naam BHV'er	Certificaat behaald bij instituut:	Datum basiscursus behaald:	Datum Herhalingsstraining gevolgd:
Tamira Dikboom (combinatiefunctie)			
Anita van der Bij (hoofd BHV)			
Elise Vedder (hoofd BHV)			
Saskia Vedelaar (opvang)			

### Kinder-EHBO

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, waarbij EHBO noodzakelijk is. Er zijn altijd één of meerdere medewerkers aanwezig, die opgeleid zijn tot Kinder-EHBO'er. De Kinder-EHBO'er volgt ieder jaar een herhalingsstraining bij een gecertificeerde aanbieder.

Na een ongeval wordt er altijd het ongevallenregistratie formulier ingevuld. Deze wordt in de teamvergadering op locatie besproken en indien nodig met de manager.

Naam Kinder-EHBO'er	Certificaat behaald bij instituut:	Datum basiscursus behaald:	Datum Herhalingsstraining gevolgd:
Saskia Vedelaar			
Tamira Dikboom			

## 7. Communicatie en afstemming intern en extern

### Interne communicatie

We vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Wanneer het beleidsplan voor gezondheid en veiligheid wordt bijgesteld, spelen zij hier een actieve rol in. Tijdens ieder teamoverleg staat er een thema over gezondheid en veiligheid centraal. Medewerkers krijgen de mogelijkheid om zaken bespreekbaar te maken. Medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het feedback geven aan elkaar.

Eén keer per jaar staat bij ons de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld centraal. Zodat medewerkers goed weten wat ze moeten doen als een situatie zich voor doet.

### Externe communicatie

VCOG kinderopvang vindt de relatie met klanten erg belangrijk. Een belangrijk aspect voor het opbouwen van een goede relatie met klanten is goede communicatie. We informeren ouder(s)/verzorger(s) via de website, nieuwsbrieven en ouderavonden. Ook is het dagelijks contact bij haal- en brengmomenten essentieel. IKC-medewerkers en ouder(s)/verzorger(s) kunnen op deze momenten thema's bespreken en vragen van ouder(s)/verzorger(s) beantwoorden.

### **Actualiteit**

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid wordt actueel gehouden door de directeur en de IKC-medewerker(s) van de locatie. De directeur zorgt ervoor dat wetwijzigingen geïmplementeerd worden en de IKC-medewerker zorgt dat het veiligheids- en gezondheidsbeleid zorgvuldig wordt toegepast op de locatie. Er ligt altijd een actueel papieren versie van het veiligheid- en gezondheidsbeleid op de locatie en deze is zowel voor beroepskracht in opleiding, stagiaires, vrijwilligers en ouders in te zien. Daarnaast staat het veiligheids- en gezondheidsbeleid ook op de website.

## **8. Ondersteuning en melding van klachten**

VCOG kinderopvang verzorgt de opvang van kinderen zo deskundig en kwaliteitsbewust mogelijk. VCOG kinderopvang zorgt voor een verantwoorde opvang voor kinderen. Opvang die bijdraagt aan een goede en gezonde ontwikkeling van het kind in een veilige en gezonde omgeving.

Toch kan het zijn dat ouder(s)/verzorger(s) niet tevreden zijn over de geleverde dienstverlening van VCOG kinderopvang en dit kenbaar willen maken. Hiertoe hebben ouder(s)/verzorger(s) het recht. VCOG kinderopvang heeft een klachtenformulier ontwikkeld. Dit formulier is verkrijgbaar op elke locatie van VCOG kinderopvang en te downloaden via de website van VCOG kinderopvang. Klachten die via dit formulier kenbaar gemaakt worden, worden zo spoedig mogelijk behandeld. Het doel van deze regeling is de klant zo goed mogelijk tevreden te stellen en zodanig maatregelen te treffen dat herhaling van een gesignaleerd probleem zo goed mogelijk wordt voorkomen.

### **Klachtenregeling voor medewerkers**

Hoewel de werkwijze is dat we elkaar met respect behandelen, kan het voor komen dat medewerkers niet tevreden zijn over de benadering van of door collega's binnen onze organisatie. Wij hechten waarde aan het onderling oplossen van meningen of klachten. Uiteraard kunnen directeuren of P&O medewerkers de IKC-medewerkers begeleiden of adviseren.

[www.vcogkinderopvang.nl](http://www.vcogkinderopvang.nl)

Voor meer informatie over de klachtenregeling en de verschillende klachtenformulieren verwijzen wij u door naar de website van VCOG kinderopvang. Daar kunt u de klachtenregeling lezen en de klachtenformulieren downloaden.



### *Klachtenregeling VCOG kinderopvang*

#### **Stap 1: Klacht indienen bij de IKC-medewerker van de desbetreffende vestiging.**

VCOG kinderopvang vindt een goede communicatie tussen de IKC-medewerker en de ouders cruciaal. De klacht van de klant is vaak een locatie specifieke klacht die het beste op de locatie zelf behandeld kan worden. Op deze manier kunnen de IKC- medewerkers en de ouder(s) het snelste het gewenste resultaat beogen.

#### **Stap 2: Klacht indienen bij de directeur van de desbetreffende vestiging.**

Lukt het helaas niet om met de IKC-medewerker(s) van de locatie de klacht op te lossen, dan kan de klant de klacht indienen bij de directeur van de locatie. Is de klacht volgens de klant nog niet voldoende opgelost, dan wordt de klacht doorverwezen naar het bestuurskantoor.

#### **Stap 3: Klacht indienen bij het bestuurskantoor van VCOG kinderopvang.**

VCOG kinderopvang heeft een klachtenformulier ontwikkeld. Dit formulier is te downloaden via de website van VCOG kinderopvang. Klachten die via dit formulier kenbaar gemaakt worden, worden altijd serieus genomen en behandeld. Het doel van deze regeling is de klant zo goed mogelijk tevreden te stellen en zodanig maatregelen te treffen dat herhaling van een gesignaleerd probleem zo goed mogelijk wordt voorkomen. De ondernomen acties van de eerste 2 stappen worden genoteerd op het klachtenformulier. Het formulier wordt doorgezonden naar het bestuurskantoor. Het bestuurskantoor neemt de klacht in behandeling, onderzoekt de klacht en zorgt ervoor dat de klant binnen twee weken een uitnodiging ontvangt voor een gesprek op het bestuurskantoor. Het doel van dit gesprek is:

- het oplossen van de klacht;
- kijken naar maatregelen om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Na afloop van het gesprek zorgt het bestuurskantoor dat de klant een schriftelijke, met redenen omkleed, oordeel over de klacht en een samenvatting van het gesprek ontvangt. Eventuele maatregelen ter voorkoming van soortgelijke klachten, als de klacht gegrond is, worden binnen 6 weken tot uitvoer gebracht.

#### **Stap 4: Klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.**

Als de klager na het gesprek niet tevreden is, wordt de klager gewezen op de mogelijkheden om de klacht bij de Geschillencommissie in te dienen. De Geschillencommissie beoordeelt en behandelt de klacht volgens hun "reglement geschillencommissie kinderopvang." Daarna wordt de uitspraak naar het bestuur van VCOG kinderopvang gestuurd. Het bestuur beoordeelt naar aanleiding van het advies van de Geschillencommissie of er maatregelen genomen moeten worden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Het bestuur activeert het verbeterproces en stelt de klager op de hoogte van de genomen

## 9. Protocollen en richtlijnen

Protocollen en richtlijnen van VCOG kinderopvang die te maken hebben met het veiligheid en gezondheid beleid zijn te vinden in het kwaliteitshandboek voor de IKC-medewerkers.

### Beleidsplannen

Naast dat iedere locatie zijn eigen pedagogisch werkplan en veiligheids- en gezondheidsbeleid (met bijbehorende risico-inventarisatielijsten en plan van aanpak) heeft, hebben wij nog meer documenten die van toepassing zijn op onze locaties:

- Algemene voorwaarden VCOG kinderopvang
- Leveringsvoorwaarden VCOG kinderopvang
- Privacy reglement VCOG kinderopvang
- Oudercommissie reglement
- Klachtenprocedure reglement
- BPV plan
- Vrijwilligersovereenkomst
- Algemeen pedagogisch beleid
- Pedagogisch werkplan
- Calamiteitenbeleid
- Opleidingsbeleidsplan

### Protocollen

- Protocol Hygiëncode kleine instellingen
- Protocol Hygiënerichtlijn voor KDV, PSZ en BSO
- Protocol Handhygiëne
- Protocol hoest- en niesdiscipline
- Protocol Kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag
- Protocol Omgang
- Protocol internet en sociale media
- Protocol medisch handelen.

## Formulieren

- Formulier intake
- Formulier eindgesprek
- Formulier evaluatie welbevinden
- Formulier medicijnverstrekking en aftekenlijst medicijnen
- Formulier bijzonderheden
- Formulier ongevallenregistratie
- Formulier registratie infectieziekten
- Toestemming PR en fotografie
- Toestemming uitstapjes
- Toestemming overdracht
- Toestemming samenvoegen groepen
- Toestemming tweede stamgroep
- Toestemming combinatiegroep
- Zelfstandigheidscontract 8+ kinderen
- Formulier temperatuur en luchtvochtigheid
- Formulier koelkasttemperatuur
- Formulier huisregels
- Formulier veiligheidsafspraken
- Formulier koelkasttemperatuur
- Schoonmaakrooster