



# Beleidsplan

## Veiligheid & Gezondheid juni 2024

## Inhoud

1	Inleiding .....	3
2	Missie en visie .....	4
2.1	Missie .....	4
2.2	Visie .....	4
3	Grote risico's .....	6
3.1	Fysieke Veiligheid .....	7
3.2	Gezondheid.....	8
3.3	Sociale veiligheid.....	9
4	Omgang met kleine risico's .....	10
4.1	voorbeelden kleine risico's .....	11
5	Grensoverschrijdend gedrag en de Meldcode .....	12
5.1	Inleiding .....	12
5.2	Grensoverschrijdend gedrag .....	12
5.3	Meldcode .....	13
5.4	Aandachtsfunctionaris.....	13
5.5	Maatregelen grensoverschrijdend gedrag / Meldcode .....	13
5.6	We leren kinderen om 'ongewenst gedrag' aan te geven .....	14
5.7	Vier-ogen-principe.....	15
5.8	Achterwachtregeling.....	18
6	Privacy .....	19
7	BHV en EHBO aan kinderen .....	20
8	Beleidscyclus.....	21
8.1	Van doelen naar maatregelen, acties en bijstellen .....	21
8.2	Plan van aanpak.....	21
8.3	Ongevallenregistratie.....	22
9	Interne en externe communicatiebeleid .....	24
10	Klachtenprocedure en vertrouwenspersoon .....	25
10.1	Informeel feedback.....	25
10.2	Interne klachtenprocedure ouders/verzorgers .....	25
10.3	Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang.....	26
10.4	Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang .....	26
10.5	Vertrouwenspersoon .....	26

# 1 Inleiding

Eind 2023 is onze babygroep eindelijk van start gegaan. Dat zorgde natuurlijk voor een andere en nieuwe risico's. Op basis van de RI&E hebben we risico's in kaart gebracht en aanvaardbaar gemaakt. Nu monitoren en evalueren we in een continu proces samen met het team ons het beleid en voeren we waar nodig aanpassingen door.

Wanneer we het over risico's en gevolgen hebben, maken we een afweging van de grootte en mate ervan. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op ons kindercentrum werken: welke maatregelen wij treffen, hoe we in het dagelijks handelen gericht inspelen op risico's en hoe we de kinderen leren omgaan met kleine risico's. Uitgangspunt is dat kinderen en volwassenen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren/kunnen omgaan met kleine risico's, met als doel dat iedereen na een bezoek aan Hansje Stoffel veilig huiswaarts kan keren.

Onze kwaliteitscyclus stelt dat het beleidsplan jaarlijks wordt bijgesteld. Aanpassingen aan het beleid komen tot stand aan de hand van de evaluaties van ongevallen, near-misses en gesignaleerde gevaarlijke situaties, wat een terugkerend onderwerp op de agenda bij de teamoverleggen is. Om in kaart te brengen hoe bij Hansje Stoffel met risico's wordt omgegaan, inventariseren wij of de werkinstructies, protocollen en andere afspraken er ook daadwerkelijk toe leiden dat risico's tot het minimum worden beperkt. Wij maken gebruik van de Risicomonitor 2.0 van Veiligheid.nl. In de Risicomonitor kun je eenvoudig alle informatie kwijt die je nodig hebt om aan de slag te gaan met het beleidsplan. Daarnaast geven de quickscans inzicht in hoe een en ander voor bepaalde onderwerpen geregeld is.

Onze directeur, Rogier Hendrikx, is eindverantwoordelijke voor het beleidsplan en de uitvoering ervan. Een beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Daarom zal er tijdens elk teamoverleg een thema, of een onderdeel van een thema, van het beleid centraal staan. Wij ondernemen ook actie na gebeurtenissen die daartoe aanleiding hebben gegeven en er worden maatregelen opgesteld voor verbetering. Zo blijven we continu in gesprek over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangepast en/of verbeterd.

Dit beleidsplan is voor advies voorgelegd aan de oudercommissie. De bijstellingen van het beleidsplan zullen jaarlijks worden voorgelegd.

## 2 Missie en visie

Kindercentrum Hansje Stoffel biedt kinderopvang op basis van antroposofische pedagogiek aan kinderen vanaf nul jaar (=baby's) tot de leeftijd waarop ze de basisschool verlaten. We stellen ons ten doel voorwaarden te scheppen waarbinnen het kind zichzelf kan ontwikkelen en datgene wat van nature in aanleg aanwezig is, zich positief kan ontwikkelen. In ons pedagogisch beleidsplan kunt u verder lezen over de visie en aanpak die wij als opvoeder hanteren.

Ten aanzien van ons V&G-beleid letten we op de leeftijd en ontwikkeling van individuele kinderen onderscheiden. Een vierjarige heeft immers andere zorg nodig en kan ook andere verantwoordelijkheden dragen dan een tienjarige.

### 2.1 Missie

Op ons kinderdagverblijf en bij de buitenschoolse opvang staan spelende kinderen centraal. Kinderen leren spelenderwijs, ze ontdekken zelf hun omgeving en zien vaak zelf geen gevaar. Het is van belang dat onze locatie een veilige plek is, maar ook dat kinderen tegelijkertijd gestimuleerd worden om grenzen te verkennen. Dat blijft een spanningsveld, want wanneer is het veilig genoeg? Om dingen te ontdekken is ook ruimte nodig. Het is onze taak de locatie zó in te richten dat spelen uitdagend is. Dat leren we de kinderen op hun ontwikkelingsniveau veilig te doen. Dat noemen we risicovol spel. Het versterkt kinderen op meer vlakken, zoals veerkracht, weerbaarheid, risico-competentie, zelfvertrouwen, betrokkenheid, creativiteit, zelfkennis, autonomie en zelfstandigheid. Onze pedagogisch medewerkers helpen de kinderen stap voor stap te leren omgaan met gevaren in hun omgeving om zo ongevallen te voorkomen. We maken het zo veilig en gezond als nodig voor de kinderen in de leeftijdscategorie van 0 tot 14 jaar en voor onszelf en laten ruimte voor ontdekken en experimenteren.

Hierbij geldt altijd: passend bij de ontwikkeling van het kind.

### 2.2 Visie

Onze missie bereiken we door:

- Kinderen af te schermen van grote risico's
- Kinderen te leren omgaan met kleinere risico's
- Kinderen bewust maken van de kleine risico's in hun omgeving
- Kinderen uit te dagen en te prikkelen vanuit spel in hun ontwikkeling

Hansje Stoffel staat voor kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit de belevingswereld van het kind. Het uitdagen van kinderen en het leren omgaan met verschillende soorten situaties vormt daar een belangrijk onderdeel van. Een veilige en gezonde leef- en speelomgeving vormt de basis van dit alles. In onze visie biedt een 'waarachtige' speelomgeving gelegenheid tot spelen dat de 'echte wereld' zo veel mogelijk nabootst. Onze inrichting sluit aan bij de leefwereld van jonge kinderen en stimuleert hun nieuwsgierigheid en exploratiegedrag.

De belangrijkste punten aan de hand waarvan we ons V&G-beleid vormgeven zijn:

- Het bewustzijn van mogelijke risico's
- Het voeren van een beleid op grote risico's
- Het gesprek over risico's aangaan met elkaar, met de kinderen zelf en met de externe betrokkenen

Dit alles met als doel een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen. Niet alleen in de fysieke omgeving maar uiteraard ook de sociale- emotionele veiligheid en de pedagogische werkwijze om deze te garanderen.

In ons *Protocol Veiligheid en Gezondheid* leggen we werkafspraken vast, die vanuit de Risicomonitor voor de inventarisatie van risico's op het gebied van veiligheid en gezondheid geformuleerd zijn.

Voor ons V&G-beleid voelen alle medewerkers van Hansje Stoffel zich verantwoordelijk. Enerzijds beschermen wij de kinderen tegen grote en ernstige risico's, anderzijds leren wij de kinderen omgaan met kleinere risico's. Ook alle volwassenen die op onze locatie komen, zoals ouders, bezoekers en werknemers, bieden wij een veilige plek. Niettegenstaande de zelfredzaamheid van volwassenen nemen wij ook hier duidelijke regels in acht. Denk hierbij aan regels omtrent arbeidsomstandigheden of brandveiligheid. Ten aanzien van V&G-beleid zijn wij ons bewust van mogelijke risico's. Daarom voeren wij ons beleid, zoals het hier voor u ligt. Naast beheersing en bewaking van ingeschatte risico's gaan wij met elkaar in gesprek over de geleverde kwaliteit op het gebied van Veiligheid en Gezondheid. Dit doen we met het team op iedere vergadering en ook met externe partijen in regionale overleggen. Tevens laten wij ons regelmatig scholen en trainen. Dit alles met als doel een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen en waar volwassenen veilig kunnen werken.

## 3 Grote risico's

Hier worden de grote risico's benoemd ten aanzien van de veiligheid en de gezondheid die onder onze aandacht vallen. De belangrijkste grote risico's die bij Hansje Stoffel kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen worden beschreven. De risico's zijn onderverdeeld in drie categorieën: de **fysieke veiligheid**, de **gezondheid** en de **sociale veiligheid**. De risico's worden benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot een minimum te beperken.

Bij zowel het kdv als de bso is minimaal één medewerker aanwezig die in het bezit is van het certificaat Eerste Hulp aan Kinderen ontwikkeld door Het Oranje Kruis. De pedagogisch medewerkers leren de eerstehulpverlening aan kinderen van 0-12 jaar. Er zijn in vergelijking met de eerstehulpverlening aan volwassenen wel wat essentiële verschillen. Denk aan de technieken van beademen, verslikking en reanimeren. Er wordt ook aandacht besteed aan de ontwikkeling van het kind en de gevaren waaraan het kind bloot staat. Om het certificaat geldig te houden worden jaarlijks herhalingscursussen gegeven. De belangrijkste vaardigheden worden weer beoefend én er wordt nieuwe stof behandeld. De pedagogisch medewerkers passen de handelingen toe die daarvoor nodig zijn om de juiste eerste hulp te verlenen.

Onderwerpen waar aandacht aan wordt besteed en waar de medewerkers in worden getraind:

- De ontwikkeling van het kind
- Preventie, wat te doen?
- Kindermishandeling
- Vijf belangrijke punten bij het verlenen van eerste hulp
- Stoornissen in het bewustzijn: - stabiele zijligging
- Stoornissen van de ademhaling: - verslikking
- Stoornissen van de bloedsomloop: - reanimatie + inzet AED bij kinderen
- Ernstige bloedingen
- Shock
- Uitwendige wonden
- Brandwonden
- Kneuzing en verstuiking
- Ontwrichting en botbreuken
- Oogletsels
- Vergiftiging
- Letsels door koude
- Letsels door warmte

### 3.1 Fysieke Veiligheid

<i>Risico</i>	<i>Maatregel</i>
Vallen van grote hoogte	Kinderen mogen niet in bomen of het hek klimmen. De rand van de 'berg' is nergens hoger dan 99 cm en er zijn rubbertegels omheen gelegd.
Verstikking	<p>Kinderen mogen alleen met kleine voorwerpen spelen onder het toezicht van een pedagogisch medewerker.</p> <p>Kinderen eten en drinken alleen aan tafel en zitten altijd rustig op hun billen op de stoel of het bankje.</p> <p>Het eten wordt zo bereid dat verstikkingsgevaar weggenomen wordt; bv. geen ronde (harde) stukjes, druiven/tomaten/wortels etc worden in de lengte in vieren gesneden.</p> <p>Loshangende touwtje verwijderen we van kleding. Kettingen van kinderen zo nodig in de bewaarmand.</p> <p>Seizoensgebonden decoratie, zoals kastanjes of eikeltjes, wordt altijd gebruikt onder toezicht.</p> <p>We leren kinderen erop te letten ze deze niet in hun mond te steken.</p> <p>Elastiekjes en haarspeldjes zitten goed vast in het haar, anders bevestigen we ze opnieuw of bewaren ze in de bewaarmand (buiten bereik van kinderen).</p>
Vergiftiging	Schoonmaakmiddelen en eventuele medicatie staan buiten bereik van kinderen in afgesloten kasten en/of op hoogte.
Verbranding	<p>Water, appelmoes, soep e.d. wordt gekookt buiten bereik van de kinderen. Oudere kinderen (basisschoolleeftijd) helpen soms onder toezicht mee met koken, afhankelijk van hun ontwikkelingsleeftijd. Ovens zijn op hoogte geplaatst, buiten bereik van kinderen.</p> <p>Kaarsen branden alleen in een glazen potje met schelpenzand of een speciale kaarsenhouder op voorwaarde dat een pedagogisch medewerker fysiek in de ruimte aanwezig is om toezicht te houden.</p> <p>Lucifers worden alleen gepakt en gebruikt door pedagogisch medewerkers.</p>

### 3.2 Gezondheid

<i>Risico</i>	<i>Maatregel</i>
Wiegendood	De belangrijkste oorzaak van wiegendood bij kinderen <12mnd is warmtestuwing. Kinderen mogen alleen in goedgekeurde bedjes slapen en niet onder hemeltjes oid. We hebben een protocol 'veilig slapen' opgesteld met regels en aandachtspunten voor medewerkers.
Infectieziektes	Ouders inlichten. Nakijken in KIDDI-app of sprake is van meldingsplichtige ziekte. Indien nodig: GGD informeren. Ten aanzien van vaccinatie vragen wij ouders expliciet de wel genoten vaccinaties aan ons door te geven. Ook van collega's zijn wij op de hoogte van alle genoten vaccinaties.
Ziektekiemen en allergenen	Algemene hygiëne-richtlijn cf RIVM. Ter voorkoming verspreiding via de lucht: <ul style="list-style-type: none"> <li>• hoest- en niesdiscipline, ventileren en luchten.</li> </ul> Ter voorkoming verspreiding via de handen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• handhygiëne op de juiste momenten en juiste manier. Handen wassen bij binnenkomst, voor en na eetmoment en na wc-gebruik, met water en zeep en afdrogen met papieren handdoek voor éénmalig gebruik.</li> <li>• persoonlijke hygiëne zoals kleding, nagels en sieraden, gebruik persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals handschoenen</li> </ul> Ter voorkoming verspreiding via voedsel en water: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voedsel-/waterhygiëne cf richtlijn RIVM</li> </ul> Ter voorkoming verspreiding via oppervlakten (zoals speelgoed): <ul style="list-style-type: none"> <li>• juiste schoonmaak methode volgens werkinstructie</li> <li>• regelmatige schoonmaak volgens rooster</li> <li>• directe reiniging na gebruik of incidenten, zoals morsen of in de mond nemen door kind</li> </ul>
Buitenmilieu	Zorgdragen voor een gezond speelklimaat in de tuin. Dagelijkse visuele controle gehele tuin en veegrondes per ingedeelde sector. Inspectie zandbak vóór opening. Afsluiten zandbak na gebruik.
Voedselinfectie of voedselvergiftiging	Controle producten op versheid bij levering. Controle houdbaarheidsdatum vóór gebruik. Controle openingsdatum product.



### 3.3 Sociale veiligheid

<i>Risico</i>	<i>Maatregel</i>
Grensoverschrijdend gedrag	zie: Meldcode hoofdstuk 5
(vermoeden) kindermishandeling	zie: Meldcode hoofdstuk 5
Vermissing	<p>Elke medewerker op de groep dient te weten hoeveel en welke kinderen er aanwezig zijn. Hiervoor is de KOVgroepsapp op de telefoon een hulpmiddel. Daarin wordt ook tijdig de aanwezigheid bijgehouden.</p> <p>We vragen ouders aan te geven wie het kind komt ophalen. Het kind wordt niet meegegeven aan derden als dit niet is doorgegeven.</p> <p>We tellen de kinderen bij het naar binnen- en naar buitengaan van de buitenspeelplaats.</p> <p>Er zijn maatregelen voor uitstapjes, zie: Protocol Veiligheid.</p>

## 4 Omgang met kleine risico's

De ruimte geven om in aanraking te komen met kleine, niet tot letsel leidende risico's draagt bij aan de ontwikkeling van kinderen. Vooral op zintuigelijk niveau (zie Schoorel, *de onderste vier zintuigen*) geeft het besef van het hebben van een fysiek lijf dat levend, kwetsbaar en gezond is aan het kind een veilige hechting met zijn lijf en met wie hij is. Door het ervaren van risicovolle situaties, bijvoorbeeld tijdens het spelen, ontwikkelen kinderen risico-competenties; ze leren gevaar inschatten en ontwikkelen cognitieve vaardigheden om de juiste afwegingen te maken wanneer een risicovolle situatie zich voordoet. Het nemen van risico's is een onderdeel van de 'gereedschapskist' voor effectief leren. Risicovol spelen ontwikkelt een positieve houding van: "ik kan het" en daarmee gaat een kind uitdagingen meer zien als iets om van te genieten dan om te vermijden. Dit vergroot autonomie en zelfvertrouwen, wat belangrijk kan zijn voor hun doorzettingsvermogen als ze geconfronteerd worden met uitdagingen. Het leren omgaan met risico's heeft een positieve invloed op de fysieke en mentale gezondheid van kinderen en op het ontwikkelen van sociale vaardigheden. Bewegingen die veel voorkomen bij risicovol spelen, zoals slingeren, klimmen, rollen, hangen en glijden zijn niet alleen leuk voor kinderen, maar ook van essentieel belang voor hun motorische vaardigheden, balans, coördinatie en lichaamsbewustzijn. Kinderen die dat niet doen, zijn vaker onhandig, voelen zich ongemakkelijk in hun eigen lichaam, hebben een slechte balans en bewegingsangst.

Kleine ongelukjes kunnen bijdragen aan ontwikkeling. Het geeft een positieve invloed op de fysieke gezondheid, het vergroot de zelfredzaamheid en de wilsontwikkeling en doet soms een appèl op de sociale vaardigheden om te helpen of samen naar een oplossing te zoeken. *We zorgen voor elkaar* is bij Hansje Stoffel het pedagogische uitgangspunt. Door goede afspraken te maken met de kinderen kunnen zij vaak vanaf hun tweede levensjaar leren omgaan met diverse kleine risico's. Denk ten aanzien van veiligheid bijvoorbeeld aan afspraken die gelden tijdens spelsituaties of activiteiten en hoe om te gaan met bijvoorbeeld speelgoed en gereedschap. Om kinderen mee te laten helpen om risico's te beperken kunnen ook ten aanzien van gezondheid afspraken gemaakt worden. Denk aan handen wassen na wc-bezoek of het niezen of hoesten in de elleboog.

Met overbescherming doen wij de kinderen uiteindelijk geen goed. Uiteraard beschermen we hen wel tegen onaanvaardbare risico's, dat staat genoemd in hoofdstuk 3. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks is soms niet te voorkomen. De risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben, aanvaarden wij daarom. Wij helpen de kinderen om op een adequate manier met kleine risico's om te gaan door ze te leren hoe er wordt omgegaan met elkaar, met de ruimte en met het speelgoed. Dit om te voorkomen dat oneigenlijk gebruik leidt tot ongelukken. Als er een klein incident heeft plaatsgevonden leren we de kinderen ook hoe er in een volgende situatie beter omgegaan kan worden. Het voorleven en voordoen aan de kinderen is hierbij een sterk pedagogisch instrument. Het ritme waarin de gewoontes van de dag zijn per groep vastliggen is terug te vinden in ons Pedagogisch

Beleidsplan. De exacte afspraken die niet zijn vermeld in ons beleidsplan en die we hebben gemaakt met de kinderen zijn terug te vinden in ons *Protocol Veiligheid en Gezondheid*. Deze afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken, geoefend en herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel, voorafgaand aan een verschoningsmoment of in periodes dat veel kinderen en medewerkers verkouden zijn.

We hanteren veelal de richtlijnen van het Landelijk Centrum Hygiëne en Veiligheid voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang.

#### 4.1 voorbeelden kleine risico's

<i>Risico</i>	<i>Maatregel</i>
struikelen, botsen, stoten	Er wordt binnen niet gerend. Veters zijn goed gestrikt, geen loshangende shawls. Kinderen zitten rustig op hun billen. De gang en andere verkeersruimtes zijn vrij van obstakels.
Snijden	Messen, scharen, naaispulletjes en andere scherpe voorwerpen liggen buiten bereik van kinderen. Gebruik van scherpe voorwerpen geschiedt altijd onder toezicht van pedagogisch medewerker en is afgestemd op de ontwikkelingsleeftijd van het kind.
Splinter	Speelgoed en meubilair wordt periodiek gecontroleerd op slijtage en onderhouden, zodat er geen splinters zijn.

# 5 Grensoverschrijdend gedrag en de Meldcode

## 5.1 Inleiding

Onder grensoverschrijdend gedrag verstaan wij gedrag, voortkomend uit ongewenste handelingen vanuit een kind, een medewerker of een ouder/opvoeder/verzorger die met deze handelingen schade toebrengt aan de mentale of fysieke ontwikkeling van het desbetreffende kind, medewerker of ouder/opvoeder/verzorger. Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Vandaar dat er in het beleid omschreven staat hoe het risico op grensoverschrijdend gedrag door zowel aanwezige volwassenen als kinderen zoveel mogelijk wordt beperkt. Het gaat hierbij zowel om pedagogisch medewerkers, stagiaires, ouders/opvoeders/ verzorgers, als om overige aanwezige volwassenen en kinderen. Onder grensoverschrijdend gedrag vallen zowel seksuele, fysieke als psychische grensoverschrijdingen. In gewoon Nederlands: het gaat bij grensoverschrijdend gedrag om situaties waarin iemand geestelijk of lichamelijk schade wordt toegebracht of in zijn ontwikkelingsmogelijkheden wordt geblokkeerd.

## 5.2 Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag kan onderverdeeld worden in:

- Lichamelijk geweld en verwaarlozing (fysieke agressie zoals slaan, schoppen, krabben, bijten of te weinig voeding, aandacht of verzorging);
- Geestelijk geweld en verwaarlozing (verbale agressie zoals dreigen, schreeuwen, schelden, pesten, stelselmatig negeren etc.);
- Seksuele mishandeling (seksuele intimidatie, verbaal of fysiek, aanranding en verkrachting);
- Vernieling van eigendommen van een ander en / of het zonder toestemming betreden van de binnen- en buitenruimten van het peutercentrum of de buitenschoolse opvang.

Grensoverschrijdend gedrag kan plaatsvinden tussen:

- Kind en kind;
- Ouder/verzorger en kind
- Ouder / verzorger en kind;
- Medewerker (incl.vrijwilligers) en kind:
- Ouder en medewerker;
- Medewerkers onderling

Het doet er niet toe of grensoverschrijdend gedrag regelmatig of incidenteel plaatsvindt, het is in alle gevallen ontoelaatbaar. De vraag of iets wel of geen grensoverschrijdend gedrag is, kan alleen door het slachtoffer worden beantwoord. Als het slachtoffer iets als grensoverschrijdend ervaart, moet het ook als grensoverschrijdend worden aangepakt.

### **5.3 Meldcode**

De wettelijk verplichte *meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling* is op 1 juli 2013 in werking getreden. De wet verplicht organisaties en zelfstandige beroepskrachten om een meldcode te hebben en het gebruik daarvan te bevorderen. Het doel van de verplichte meldcode is dat professionals zo vroeg mogelijk signaleren en vaker, sneller en adequater ingrijpen bij vermoedens van huiselijk geweld en kindermishandeling. Zo wordt geprobeerd om gevaarlijke situaties te voorkomen en cirkels van geweld te doorbreken. Stichting Kindercentrum Hansje Stoffel heeft eind 2018 voor alle medewerkers een nieuwe *meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling* opgesteld, conform geldende wet- en regelgeving. Nieuw in deze meldcode is het hanteren van het afwegingskader. Met dit document binden de medewerkers van onze organisatie zich om met de meldcode en de bijbehorende stappenplannen aan de slag te gaan. In het stappenplan wordt concreet beschreven wie de aandachtsfunctionarissen en verantwoordelijken zijn en hoe er stap voor stap gehandeld moet worden (stappen meldcode). De sociale kaart is hier aan toegevoegd. De wijziging in het 'afwegingskader meldcode', dat landelijk per 1 januari 2019 is ingegaan, is opgenomen in stap 5a en 5b van het stappenplan.

### **5.4 Aandachtsfunctionaris**

Hansje Stoffel heeft twee gediplomeerde aandachtsfunctionarissen: Maimoene van der Steen, pedagogisch beleidsmedewerker, en Helen Luiten, senior pedagogisch medewerker. Wat doet de aandachtsfunctionaris?

- De aandachtsfunctionaris heeft een belangrijke rol bij de implementatie van de meldcode in onze organisatie en bewaken de interne procedure (levend houden van de meldcode) m.b.t. huiselijk geweld en kindermishandeling;
- De aandachtsfunctionaris zorgt voor een kwalitatief goed verlopende procedure bij een vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling en zorgt voor de communicatie naar ouders, collega's en samenwerkingspartners;
- De aandachtsfunctionaris heeft de regie in handen om de meldcode op de agenda te zetten en te borgen in onze organisatie.

### **5.5 Maatregelen grensoverschrijdend gedrag / Meldcode**

Stichting kindercentrum Hansje Stoffel brengt de meldcode bijzonder onder de aandacht. We hebben de volgende maatregelen getroffen om grensoverschrijdend gedrag met elkaar te voorkomen en weten wat te doen als we merken dat het toch gebeurt:

- Elke medewerker is in het bezit van een geldige 'Verklaring Omtrent Gedrag' en is ingeschreven in het Personenregister Kinderopvang.
- We hanteren het vierogenprincipe (zie 5.6); We spreken elkaar aan op de naleving ervan.
- De Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling wordt nageleefd.
- Hansje Stoffel heeft een gecertificeerde aandachtsfunctionaris. Herhalingscursussen worden gevolgd bij de Landelijke Vakgroep Aandachtsfunctionarissen Kindermishandeling (LVAK).

- Bijna alle medewerkers zijn in het bezit van een certificaat omtrent 'Aanpak Kindermishandeling en Huiselijk geweld'.
- Regelmatig worden studiedagen en/of workshops omtrent dit onderwerp georganiseerd of worden er cursussen aangeboden. Iedere vijf jaar bieden we het gehele team een gecertificeerde herhaalcursus 'Aanpak Kindermishandeling en Huiselijk geweld' van ten minste vier dagdelen.
- Elk jaar wordt het beleidsplan en bijlage stappenplan in het team doorgenomen en/of zo nodig aangevuld of bijgesteld. We bespreken regelmatig het onderwerp 'grensoverschrijdend gedrag', hierdoor creëren we een open cultuur waarin medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- Medewerkers hanteren herziene beroepscode kinderopvang en de gedragscode van Hansje Stoffel.
- In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar kunt omgaan waarbij respect is voor normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en wat niet toelaatbaar is, en wat gepast en ongepast gedrag is.
- Daarnaast leren wij kinderen dat het belangrijk is en dat ze het direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We leren de kinderen hun eigen grens aan te geven. Wij ondersteunen kinderen in dit proces door hen te bevestigen in het aangeven van hun eigen grenzen en om de ander te helpen troosten of te zoeken naar een oplossing.

### **We leren kinderen om 'ongewenst gedrag' aan te geven**

We leren de kinderen dat het belangrijk is dat ze het, indien mogelijk, direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te maken op momenten dat dit nodig is. Ook de pedagogisch medewerkers worden getraind om deze signalen te kunnen herkennen. Het begeleiden van de kinderen in de bewustwording en het leren aangeven van hun eigen grenzen is belangrijk. De kinderen leren wat ze wel en niet fijn vinden en leren om dit aan te geven aan de ander. Ook leren kinderen dat, als je iemand bijvoorbeeld een knuffel of aai wilt geven en de ander dat niet wil, je deze grens van de ander dient te respecteren. Dit geldt voor zowel het contact van de kinderen onderling als met volwassenen. We begeleiden de kinderen in het bewust worden van hun eigen grenzen en dit aan te leren geven.

Wanneer een pedagogisch medewerker bijvoorbeeld ziet dat het ene kind (vaak lief bedoeld) het andere kind aanraakt, maar dat het andere kind dat niet fijn vindt wordt daarover gesproken. Het kind wat de aanraking als niet prettig ervaart leert zich bewust te zijn van zijn grenzen en leert dit aan te geven. Het kind dat de ander aan wilde raken of liefkozen leert in dit geval de grenzen van het andere kind te respecteren

Mochten ouders op welke wijze dan ook signalen melden of afgeven dan wordt er ook volgens de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling zorgvuldig gehandeld. Een gesprek volgt, waarin naar de ouders geluisterd wordt.

## 5.6 Vier-ogen-principe

Als onderdeel van het risico op grensoverschrijdend gedrag is het beleid op het vier-ogen-principe beschreven: *de dagopvang wordt zodanig georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, medewerker, pedagogisch medewerker-in-opleiding, stagiair, vrijwilliger of andere volwassene de werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene*. Doel van dit principe is dat het risico op misbruik van kinderen wordt beperkt, en wel door te voorkomen dat volwassenen zich binnen een kinderdagverblijf gedurende langere tijd ongehoord of ongezien kunnen terugtrekken met een kind. Op de dagopvang (0-4 jr) is het wettelijk verplicht het vier-ogen-principe toe te passen. Het vormt een belangrijk onderdeel van het beperken van het risico op grensoverschrijdend gedrag.

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

Binnen ons kindercentrum vinden wij het erg belangrijk om de veiligheid van onze kinderen te waarborgen. Daartoe werken we aan een open en transparante cultuur waar alle volwassenen alert zijn op eventuele signalen. Ook ouders en anderen kunnen signalen opvangen en met ons delen. Als onderdeel van onze inwerkprocedure brengen wij alle nieuwe medewerkers op de hoogte van het vier-ogen-principe. Teambreed bespreken wij ons beleid in deze in het algemeen werkoverleg. Hierdoor hopen wij een open werksfeer en transparantie te ontwikkelen zodat collega's zich verantwoordelijk voelen, weten wat zij moeten en kunnen doen bij vermoedens en signalen. Binnen ons kindercentrum hebben alle medewerkers die op kantoor taken vervullen als extra aandachtspunt om op onverwachte tijden bij de groepen naar binnen te lopen en extra toezicht hierop te houden.

Kindercentrum Hansje Stoffel is gehuisvest in vrijeschool Widar. Datgene wat zich op de dagopvang afspeelt wordt ook door veel ouders, leerkrachten en andere volwassenen dagelijks aanschouwd. Onze groepsruimtes zijn voorzien van veel glas, zowel aan de gangzijde, als aan de tuinzijde. Voor de huiselijke sfeer hangen er wel halve gordijnen, maar die dekken minder dan 50% van het raamoppervlak af, zodat er altijd van buitenaf door derden meegekeken kan worden. Ook hebben wij tussendeuren naar alle ruimtes geplaatst, met raampjes. Ten slotte hanteren wij een open-deuren-beleid, wat inhoudt dat peuters op de andere groep uit spelen kunnen gaan. Aangezien overleg tussen verschillende pedagogisch medewerkers hiervoor noodzakelijk is, komen collega's dagelijks bij elkaar op de groep over de vloer.

Er zijn echter specifieke situaties waarin het niet haalbaar is om met één pedagogisch medewerker en een andere medewerker of volwassene vanaf openingstijd met kinderen aanwezig te zijn.

### **Situatie 1: vervroegde en/of voorschoolse opvang**

Deze situatie kan zich voordoen in geval van vervroegde opvang (van 7:30 tot 8:00 uur) tijdens vakantieweken. Tijdens schoolweken zijn er vanaf 7:30u volwassenen, c.q. de conciërge van Widar, in het gebouw aanwezig en loopt regelmatig langs. Om de zichtbaarheid en controleerbaarheid te vergroten staan tussen 7:30-8:00u de deuren van de groepen en de gang open. Ouders kunnen altijd onverwacht binnen komen en zullen dat vanaf 8:00 uur zeker doen, wat de kans verkleint dat iemand zich onbespied of niet gecontroleerd voelt.

### **Situatie 2: halve groepen**

Een tweede specifieke situatie doet zich voor bij zogeheten 'halve groepen'. Een halve groep heeft volgens de wettelijke beroepskracht-kindratio slechts één beroepskracht nodig. Wanneer er in ons kindercentrum halve groepen zijn, lopen medewerkers van andere groepen en van kantoor onverwacht binnen. Tijdens de breng- en haaltijden, in het bijzonder vóór 8:45u, rond 15:00u en na 17:00 uur lopen ouders en verzorgers binnen. Indien er stagiaires bij Hansje Stoffel in opleiding zijn, plaatsen wij deze zoveel mogelijk gelijkelijk verdeeld over de groepen, zodat er toch twee volwassenen op een groep aanwezig zijn.

### **Situatie 3: slaapruintes**

De slaapruinte voor peuters grenst aan het Muizenhuis en aan de natte ruimte in het hoofdgebouw en heeft twee deuren. Wanneer de kinderen slapen kunnen pedagogisch medewerkers altijd onverwacht door het raampje naar binnen kijken of het slaapverblijf binnentreden. Ook wordt er meegeluisterd via een babyfoon.

De slaapruinte voor baby's/dreumesen in de Elfentuin is voorzien van camera-monitoring. Via ons beveiligde interne netwerk kan er realtime vanuit verschillende hoeken meegekeken worden. In de verblijfsruimte van de Elfentuin is een monitor waarop de beelden uit de slaapkamer te zien zijn.

### **Situatie 4: opblijfgroep tijdens middagpauze**

Ook hier is gedurende de tijd dat de kinderen naar bed worden gebracht één pedagogisch medewerker aanwezig. Ook hier kunnen op dit moment veel ouders, collega's en de directie binnen komen vallen, of door een van de ramen naar binnen kijken. De pedagogisch medewerker die de kinderen naar bed brengt, loopt ook vaak in en uit om nog net even een knuffeltje te pakken van een kindje of andere spullen.

Kortdurend alleen op de groep wordt opgelost door tussendeuren open te zetten naar de buurgroep, of te melden dat jij of je collega even weg is. In de natte ruimte is het ook mogelijk dat collega's meekijken.

### **Situatie 5: toezicht bij buitenspelen**

Onze buitenspeelruimte is centraal gelegen tussen de school, het kindercentrum en aangrenzende woningen en biedt geen afgelegen hoekjes. De buitenruimte wordt intensief gebruikt door de verschillende groepen, dus er wordt veel in en uitgelopen door de verschillende collega's en kinderen. Passanten, ouders, collega's, kinderen en docenten van de aangrenzende



school lopen de hele dag aan alle kanten langs onze speeltuin waardoor er veel toezicht is van en door elkaar.

Bovendien is een pedagogisch medewerker zelden alleen buiten. De groepen worden zoveel mogelijk op elkaar afgestemd dat zij gezamenlijk buitenspelen zodat er altijd twee pedagogisch medewerkers tegelijkertijd buiten zijn met de kinderen.

### **Situatie 6: uitstapjes**

Uitstapjes tot 1000 meter van onze locatie mogen met ten minste één pedagogisch medewerker. Hierbij gaan wij altijd naar openbare en semi-openbare ruimtes die voor iedereen toegankelijk zijn, zodat we altijd in het zicht van derden (kunnen) zijn.

### **Maatregelen vierogenprincipe:**

- Op het kindercentrum zijn tussen 8:30u en 18:30 uur altijd minimaal twee gediplomeerde pedagogisch medewerkers werkzaam.
- Vanaf opening tot 8:45 uur kunnen ouders met hun kinderen aanwezig zijn.
- Alle pedagogisch medewerkers hebben een VOG-verklaring en zijn gekoppeld in het personenregister kinderopvang.
- De coach en de pedagogisch beleidsmedewerker, alsmede de directieleden en de officemanager bezoeken de groepen regelmatig en doen dit ook onaangekondigd.
- Er is tijdens schoolweken en tijdens vakanties in het gebouw een wisselend aantal leerkrachten aanwezig, alsmede de conciërge.
- De invulling van het vier-ogen-beleid wordt jaarlijks met de oudercommissie inhoudelijk besproken.
- Er heerst een open werkklimaat, waarin medewerkers elkaar durven aan te spreken op hun handelen. Hierop worden medewerkers jaarlijks gecoacht.
- Er wordt gewerkt met vaste teams, met de continuïteit op de groep als uitgangspunt, wat het aanspreken op ongewenst gedrag makkelijker kan maken; je kent elkaar immers.
- Het onvoorspelbare karakter van de breng- en haalsituaties, (je weet niet exact wanneer een ouder binnen- of langsloopt en hoeveel tegelijk etc.) verkleint het risico dat iemand zich onbespied of niet gecontroleerd zou kunnen voelen tijdens de drie-uurs-regeling.

### **Bouwkundige maatregelen:**

- We houden zoveel mogelijk het glas op de groepen en bij de deur transparant. Soms plakken we een mededeling op het glas van de deur, maar er blijft ruimschoots voldoende (meer dan 50%) van het glas onbedekt.
- De groepsruimtes zijn voorzien van veel ramen, zodat er altijd van buiten naar binnen gekeken kan worden. Gedurende de hele dag lopen er ouders en kinderen, leerlingen en leerkrachten van de basisschool langs, alsmede overige medewerkers van Hansje Stoffel (BSO/kantoor).
- Groepsruimte is zo ingericht dat er hoekjes gecreëerd zijn op kindhoogte, waarbij de medewerkers op volwassene hoogte de ruimte in zijn geheel kunnen overzien.

- De toiletruimte voor peuters bevindt zich direct naast de groepsruimte, de deur staat altijd open waardoor er zicht op en gehoor vanaf de toiletten is. Kinderen die daaraan toe zijn (zonder luier) kunnen zelfstandig naar de WC, ofwel via de gang, ofwel binnendoor.

#### **Maatregelen voor het buitenspelen:**

- De buitenruimte/speelplaats is zichtbaar vanaf de openbare weg, door omringende woningen en vanuit de klaslokalen. De zichtbaarheid voor de buurt/omgeving moet zo min mogelijk belemmerd worden. Van de omwonenden verwachten wij geen directe betrokkenheid en input, wel zullen medewerkers die iets willen doen dat niet toelaatbaar is, weten dat ze 'gezien' kunnen worden doordat ze niet in een afgesloten ruimte zitten waar niemand hen kan opmerken.
- Van binnenuit zijn de buitenspeel terreinen overzichtelijk en houdt degenen die binnen zijn mede toezicht op het buitenspelen.
- De speelplaats is rondom afgesloten met hekken. Er is altijd minimaal één pedagogisch medewerker buiten. Als er een kind naar het toilet moet, loopt er een pedagogisch medewerker mee of wacht buiten bij de deur, afhankelijk van de zelfstandigheid van het kind.

#### **5.7 Achterwachtregeling**

Uitgangspunt bij Hansje Stoffel is dat er tijdens reguliere openingstijden ten minste twee volwassenen in het gebouw aanwezig zijn. Het is beleid dat het rooster zodanig opgesteld wordt, dat er ook tijdens de pauzes van de medewerkers ten minste twee volwassenen op het kindercentrum aanwezig zijn. Hiervoor roosteren wij meer personeel in, dan wettelijk minimaal vereist. De wet schrijft immers voor dat een kindercentrum dat per dag tenminste tien uur achter elkaar opvang biedt, mag afwijken van de beroepskracht-kind-ratio gedurende maximaal drie uur, zoals ondubbelzinnig in ons pedagogisch beleidsplan omschreven staat.

Wanneer in een uitzonderlijke situatie er maar één medewerker aanwezig kan zijn en geen andere volwassene op de locatie is, bijvoorbeeld doordat een collega door ziekte niet naar de locatie kan komen en vervanging nog niet gearriveerd is, passen wij de achterwachtregeling toe. Dit betekent dat wij ervoor zorgen dat er in geval van een calamiteit een tweede volwassene binnen 15 minuten op onze locatie aanwezig kan zijn. Deze persoon is op afgesproken tijden telefonisch bereikbaar.

#### **Maatregelen achterwachtregeling:**

- Gedurende 52 weken per jaar zijn er tussen 8:30 en 18:30 uur ten minste twee volwassenen op de locatie aanwezig. Het afsluiten van het gebouw gebeurt gezamenlijk.
- Gedurende de schoolweken is de conciërge van vrijeschool Widar, dhr. R. van Peppen, tussen 7:00-15:00 uur op en rond de locatie aanwezig en bereikbaar als achterwacht op: 06-48912268
- Tijdens de 12 vakantieweken gaan we ervan uit dat de conciërge vrij is. Dan maken we een roosterplanning waarop medewerkers van Hansje Stoffel worden ingeroosterd als achterwacht. Dit personeelsrooster communiceren we uiterlijk vier weken van tevoren en is door alle medewerkers in te zien.

## 6 Privacy

Op 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in werking getreden. Stichting Kindercentrum Hansje Stoffel heeft binnen haar organisatie maatregelen getroffen om op een zorgvuldige en nauwkeurige wijze om te gaan met alle gevoelige persoonsgegevens van de ouders en de kinderen, die binnen de kaders van de AVG vallen. Het privacy-beleid is voor u te raadplegen via onze website [www.hansjestoffel.nl](http://www.hansjestoffel.nl) onder het kopje: 'voor ouders'. Hierin staan de regels en getroffen maatregelen door de Stichting, uw rechten, de geschillenregeling alsmede de partijen waarmee er wordt samengewerkt. Het personeel van de Stichting heeft een geheimhoudingsplicht. Uiteraard kunt u overige vragen omtrent de privacy-bescherming van gevoelige persoonsgegevens door de stichting stellen de directie, [directie@hansjestoffel.nl](mailto:directie@hansjestoffel.nl). De directeur is tevens privacy-officer van onze stichting.

Alle kind- en personeelsgegevens die zijn verzameld zullen alleen beschikbaar zijn voor medewerkers van Hansje Stoffel en niet worden gedeeld met derden. De gegevens worden zowel digitaal als op papier in mappen bewaard en zijn alleen te lezen door medewerkers van Hansje Stoffel. Jaarlijks leggen wij schriftelijk vast of ouders al dan niet toestemming geven tot het maken van foto en videomateriaal van hun kind. Met toestemming bewaren wij deze gegevens ook.

Twee jaar nadat een kind afscheid genomen heeft, vernietigen wij standaard: NAW-gegevens, BSNnr, bankrekeningnummer, vaccinatiegegevens, opgave klas Widar, kindgegevens bevattende ontwikkelings- en overdrachtformulieren, verslagen intake- en oudergesprekken, medicatieformulieren. Het beeldmateriaal dat wij met toestemming gebruiken, bijvoorbeeld een foto op de website, mogen wij langer dan twee jaar gebruiken.

## 7 BHV en EHBO aan kinderen

Bij Hansje Stoffel doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Toch is dit helaas niet geheel te voorkomen. Daarnaast kunnen zich andere calamiteiten voordoen, waardoor Eerste hulp aan kinderen (EHaK) of Bedrijfshulpverlening (BHV).

Het is wettelijk voorschrift dat er tijdens openingstijden van zowel het kdv als de bso ten minste één medewerker aanwezig is in het bezit van een geldig diploma voor (kinder)-EHBO of een EHBO-diploma met aanvullende kwalificatie Eerste Hulp aan kinderen (EHaK). In totaal moet er dus minimaal twee personen met een diploma aanwezig zijn. Doordat gediplomeerde medewerkers als zodanig staan gelabeld in ons roosterprogramma, kunnen we in één oogopslag zien, of we aan deze eis voldoen. Wanneer door ziekte of andere calamiteiten er op het kdv of de bso op enig moment geen gediplomeerde EHBO'er aanwezig is, nemen de aanwezige medewerkers op kantoor deze rol op zich.

Het uitgangspunt van Stichting Kindercentrum Hansje Stoffel is om alle medewerkers jaarlijks te scholen in EHaK en BHV. Omdat niet iedereen tezelfdertijd hiervoor vrij van de groep kan krijgen, traint een deel van het team jaarlijks in het voorjaar en een ander deel samen met de leerkrachten van Widar in het najaar. Nieuwe pedagogisch medewerkers die in dienst treden volgen de basisopleiding EHaK. Na het behalen van het certificaat volgen zij jaarlijks de bijscholing. De trainingen en Oranje-Kruis-certificeringen worden verzorgd door Inge Buitendam.

De BHV-training is speciaal toegesneden op de eisen van ons kindercentrum. We oefenen jaarlijks, onder begeleiding, evacuatie van het gebouw, het blussen van beginnende brand, communicatie met collega's en het melden van calamiteiten. Dat doen we samen met Widar. Jaarlijks houden we aangekondigde en onaangekondigde oefeningen. Ten behoeve van ontruiming van het gebouw, is op iedere groep een BHV-kaart. Hierin bevinden zich waarop de taken voor aanwezige volwassenen met een ondubbelzinnig stroomschema aangegeven, zodat ook minder geoefende aanwezige volwassenen de kinderen binnen drie minuten kunnen begeleiden naar een veilige verzamelplaats.

Het bestuur van de stichting heeft Mirthe te Meij aangewezen als hoofd-BHV'er van Hansje Stoffel. Namens de directie heeft zij in die functie de bevoegdheid aanwijzingen te geven, zoals een ontruiming van het gebouw. De aansturing van de BHV-organisatie tijdens een calamiteit is echter niet exclusief beperkt tot de hoofd-BHV'er. Omdat we in een school gehuisvest zijn, volgen wij ook instructies op van de BHV'ers van Widar. In beginsel komen de hoofd-BHV'ers van beide organisaties bij een calamiteit bij de BMC/ontruimingsinstallatie samen voor afstemming. Dat trainen we ook tijdens onze gezamenlijke oefeningen.

## 8 Beleidscyclus

Onze beleidscyclus is gestart met een uitgebreide risico-inventarisatie. Sinds 1 juni 2018 worden er quickscan's op de locatie uitgevoerd vanuit de Risicomonitor 2.0 aan de hand van verschillende modules. Voor de nieuwe Risicomonitor betekent dit dat eerst de thema's moeten worden vastgesteld die hierin opgenomen worden (met de daarbij behorende onderwerpen). De pedagogisch medewerkers werkzaam op de locatie voeren gezamenlijk de quickscans uit en zijn in het systeem opgenomen. Zo is het hele team betrokken bij de inventarisatie. Op basis van de uitkomsten van de risicoinventarisatie maken we een actiepuntenplan op. De voortgang van dit plan wordt geëvalueerd tijdens de werkoverleggen. Op basis van deze evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid jaarlijks bijgesteld.

### 8.1 Van doelen naar maatregelen, acties en bijstellen

Onze beleidscyclus gedurende een jaar bestaat uit vier fasen:

1. In de eerste fase worden de taken verdeeld over wie zich verdiepen in de verschillende maatregelen die in het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid zijn opgenomen en werken we met de thema's van de quickscan. Zo is het hele team betrokken.
2. Bij de tweede fase gaan de pedagogisch medewerkers in gesprek over de te behandelen thema's, zodat een overzicht ontstaat van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.
3. Een derde fase volgt waarin een plan van aanpak die zal worden opgesteld, waarin staat hoe deze verbeterpunten het beste zouden kunnen worden aangepakt.
4. Als laatste fase zal een evaluatie plaatsvinden waarin besproken wordt of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering. Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden en evalueren we elk jaar de genomen maatregelen en/of ondernomen acties tijdens ons locatieoverleg.

### 8.2 Plan van aanpak

De modules: veilig ontdekken, sociale veiligheid, verzorgen, veilig en gezond gebouw en buitenruimten en Arbo, hebben inzicht gegeven in de huidige stand van zaken ten aanzien van de grote en de kleine risico's met de risicomonitor. Naar aanleiding van deze inventarisatie zijn er een aantal actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van de opvang te verbeteren.

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

Voor een totaaloverzicht van te nemen maatregelen wordt verwezen naar de Risicomonitor.

### 8.3 Ongevallenregistratie

Als geregistreerde kinderopvangorganisatie is Stichting Kindercentrum Hansje Stoffel wettelijk verplicht om bijna-ongevallen (incidenten) en ongevallen te registreren. Een bijna-ongevallen registratie is noodzakelijk om bij soortgelijke toekomstige situaties te voorkomen dat een incident zich daadwerkelijk zal voordoen.

Het registreren van (bijna-)ongevallen heeft tot doel:

- Het registreren van (bijna-)ongevallen geeft inzicht in potentieel gevaar;
- Door te registreren kun je gericht werken aan het voorkomen van (bijna-)ongevallen;
- Het scheppen van een zo veilig mogelijke kinderopvang en omgeving.

Definitie ongeval:

*Een ongeval is elke onvoorziene gebeurtenis waardoor personen (kinderen, ouders, werknemers of derde) letsel (fysiek en/of emotioneel) oplopen of waardoor materiële schade ontstaat.* Bij lichte ongevallen spreken wij over die ongevallen waarbij de verwonding binnenshuis verzorgd kan worden. Dit kan dus een snee in de hand zijn die met een pleister wordt verbonden of een zalfje voor de bult op het hoofd. Bij ernstige ongevallen zijn de verwondingen dusdanig dat er hulp ingeroepen moet worden van een hulpdienst. (o.a. botbreuk, vleeswonden, verbranding, inwendig letsel of hoofd-/hersenschuddingen.)

Ongevallen die gebeuren op weg naar en van het werk worden niet als een bedrijfsongeval aangemerkt.

Ernstige ongevallen moeten direct aan de Arbeidsinspectie worden gemeld.

Registratie van ongevallen:

Hansje Stoffel heeft een digitaal formulier ontwikkeld waarop een ongeval wordt geregistreerd. Doordat we sinds 2007 jaarlijks een jaarlijkse risico-inventarisatie uitgevoerd hebben, zijn alle mogelijke gevaarlijke plaatsen in kaart gebracht en deze door middel van een plan van aanpak zo veel mogelijk afgebakend. Sinds 2021 maken wij eens in de 5 jaar een uitgebreide risico inventarisatie ahv de risicomonitor. De volgende keer is dus weer in 2025. In de tussenliggende jaren evalueren we jaarlijks met elkaar en voorzien wij dan van kleine aanpassingen. Door registratie van (bijna-) ongevallen komen risico's aan het licht, wat weer kan leiden tot maatregelen of beleidsbeslissingen. Twee keer per jaar wordt er een analyse van de ongevallen gemaakt. Een analyse wordt in het jaarverslag beschreven.

Wanneer het ongevallenregistratieformulier invullen:

We vullen voor elk ongeval een ongeval registratieformulier in.

Het registratieformulier is bestemd voor de pedagogisch medewerker of de direct betrokkene. Ongevallen welke fysiek of emotioneel letsel hebben veroorzaakt, worden geregistreerd als de oorzaak ligt bij afwijkingen, onoplettendheid, huisregels of materialen.

Administratieve afhandeling van het ongeval:

- De direct betrokken pedagogisch medewerker vult het digitale formulier in. Als er verschillende kinderen bij het (bijna)ongeval betrokken zijn,

vullen we voor ieder kind een apart formulier in. Indien er spoed achter zit wordt dit via teams direct gecommuniceerd.

- Het digitale formulier wordt opgeslagen in onze online omgeving. Maandelijks wordt dit uitgelezen door onze coach, beleidsmedewerker of directie.
- Directie, pedagogisch beleidsmedewerker en pedagogisch medewerker bespreken het (bijna) ongeval.
- Pedagogisch beleidsmedewerker inventariseert aan de hand van de registratieformulieren de aard van de (bijna)ongevallen en geeft hierbij aan welke actie ondernomen is.
- Indien verdere actie gewenst worden tijdens het teamoverleg de geregistreerde ongevallen besproken en een eventueel plan van aanpak.
- Pedagogisch beleidsmedewerker houdt van de (bijna) ongevallen een halfjaarlijkse rapportage bij en rapporteert dit naar de directie.
- Pedagogisch beleidsmedewerker is verantwoordelijk voor een juiste afhandeling in dezen.

## 9 Interne en externe communicatiebeleid

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

Het beleidsplan is opgenomen in de jaarplanning en is het bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een vast agendapunt. Stagiaires, vrijwilligers en nieuwe medewerkers nemen deel aan deze overleggen. In de overleggen is het mogelijk thema's bespreekbaar te maken en protocollen bij te stellen. Medewerkers raken hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar. Het is voor de borging van belang om dit als agendapunt op te nemen in de jaarplanning, zo komen alle thema's cyclisch aan bod. Nieuwe medewerkers hebben vaak een 'frisse blik' op de veiligheid en gezondheid in hun nieuwe omgeving en vullen de medewerkers die al langer in dienst zijn tijdens de evaluatiemomenten in de teamoverleggen vaak aan.

Via de digitale nieuwsbrieven en onze website berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Onze oudercommissie is hierin een belangrijke schakel. Jaarlijks bespreken we met hen dit beleidsplan. Ook kunnen we met hen of een specifiek thema voor ouders interessant is om verdere informatie over te verschaffen, bijvoorbeeld in de vorm van een ouderavond, een nieuwsbrief of een info-film. Sowieso wordt iedere nieuwe ouder tijdens het intakegesprek verwezen naar informatie op onze website. Daarnaast zijn dit beleidsplan, alsmede onderliggende protocollen en documenten, op afspraak op locatie in te zien.



# 10 Klachtenprocedure en vertrouwenspersoon

We doen ons uiterste best om een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van V&G. Desalniettemin kan het voorkomen dat er een verschil van inzicht over de uitvoering van dit beleid bestaat, zowel bij ouders/verzorgers als bij medewerkers. Aangezien feedback een belangrijk instrument in onze kwaliteitszorg is, willen wij op allerlei manieren borgen dat ouders en medewerkers zich over de uitvoering van ons beleid kunnen uiten. Hiertoe hebben wij een procedure voor informele feedback, een klachtenprocedure voor ouders en een vertrouwenspersoon voor medewerkers.

## 10.1 Informele feedback

We staan open voor feedback en bespreken waarnemingen, opmerkingen en ervaringen het liefst direct met betrokkenen. Uitgangspunt in onze communicatie is dat we spreken over zaken die ons of onze kinderen zelf aangaan. Ziet u iets waar u vragen over heeft, stel ze dan gerust aan de betrokken medewerker. Op dezelfde manier spreken de collega's bij Hansje Stoffel elkaar aan. Soms is de verwachting anders dan uitvoering, of soms heeft u iets waargenomen wat ons ontgaan is. In alle gevallen stellen wij uw feedback op prijs. Een informeel gesprek werkt in dezen twee kanten op. Het stelt ons in de gelegenheid onze handelswijze te verduidelijken, anderzijds nemen wij, als lerende organisatie, uw opmerkingen mee naar onze teamvergaderingen. Datgene wat wij op basis van uw opmerkingen leren, vertellen wij in onze algemene nieuwsbrieven.

## 10.2 Interne klachtenprocedure ouders/verzorgers

Zowel een mondelinge als schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid over het handelen en/of over de dienstverlening, noemen wij een klacht. Ons uitgangspunt is, dat een klacht van een ouder/verzorger in direct contact tussen klager en betrokken medewerker snel en correct tot beider tevredenheid te worden afgehandeld. We staan een open cultuur voor, waarin we elkaar persoonlijk aanspreken.

Wanneer de medewerker in een persoonlijk gesprek niet tot tevredenheid van beide partijen tot een oplossing kan komen, dan wordt de ouder verwezen naar de directie. Deze verzoekt de ouder zijn ongenoegen op schrift te stellen, bij voorkeur op ons klachtenformulier, en deze in te dienen. Pas wanneer een uiting van ongenoegen op schrift gesteld is, kunnen we het als een officiële klacht behandelen. Wanneer daartoe behoefte is, biedt de directeur ondersteuning aan met het op schrift stellen van de klacht. De ontvangst van een schriftelijke klacht bevestigt de directeur per ommegaande aan de opsteller. In het geval dat de klacht zich richt op het handelen van een medewerker, ontvangt deze een afschrift met kopie dezes.

In beginsel wordt een schriftelijke klacht in behandeling genomen en onderzocht door de directie. Hiertoe nodigt deze de ouder binnen twee weken na ontvangst van de klacht uit voor een gesprek. Indien nodig kan de directie relevante aanvullende informatie van derden inwinnen. De directie legt ouder de mogelijkheid van een bemiddelend gesprek, tussen ouder en betrokken medewerker in aanwezigheid van de directie, voor. Leidt

dit gesprek niet tot het wegnemen van de klacht of vindt er geen bemiddelend gesprek plaats dan geeft de directie zijn oordeel over de klacht en mening over de verdere afdoening. Het resultaat dient binnen twee weken na het eerst gesprek kenbaar gemaakt te worden aan de ouder.

In geval de klacht zich richt op het handelen van de directie, dan stelt deze onverwijld de toezichthouder binnen het bestuur van Stichting Kindercentrum Hansje Stoffel hiervan op de hoogte. In zo'n geval zal één van de bestuursleden de bemiddelende taken van de directie en eerdergenoemde stappen ondernemen om tot een bevredigende afhandeling van de klacht te komen.

Kan de klager zich niet vinden in de beslissing van de directie of bestuur over het ingediende bezwaar dan verwijzen wij naar onderstaande vervolgstap.

### **10.3 Contact opnemen met Klachtenloket Kinderopvang**

Voelt u zich in de behandeling van uw klacht onvoldoende serieus genomen door ons kindercentrum? Dan kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang op telefoonnummer 0900-1877, of [info@klachtenloketkinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloketkinderopvang.nl). Dit is onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang. Van het loket krijgt u advies en informatie. Ook kunnen zij bemiddelen tussen u en de kinderopvangorganisatie. Deze dienst is gratis.

### **10.4 Klacht indienen bij Geschillencommissie Kinderopvang**

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

### **10.5 Vertrouwenspersoon**

Een vertrouwenspersoon is een vertrouwelijk aanspreekpunt voor medewerkers. Iedereen in de organisatie die ergens mee zit, kan bij een vertrouwenspersoon terecht om hier onder vier ogen over te spreken. Om binnen Hansje Stoffel autonoom, vertrouwelijk en zorgvuldig te kunnen functioneren is deze functie belegd, met instemming van de medezeggenschap, bij een gespecialiseerde organisatie: [Centrum Vertrouwenspersonen Plus](#), 070-2600032. Medewerkers kunnen daar een adviseur kiezen die zij vertrouwen en die past bij de kwestie waar ze mee zitten.

Er zijn twee soorten vertrouwenspersonen. Bij een vertrouwenspersoon 'ongewenste omgangsvormen' kunnen mensen terecht met problemen zoals pesten, intimidatie en discriminatie. Een tweede soort vertrouwenspersoon is de 'vertrouwenspersoon integriteit'. Deze speelt een rol bij vermoedens van integriteitsschendingen of misstanden, en bij de preventie ervan. Hansje Stoffel laat deze functies samengevoegd uitvoeren.

In het kort: de vertrouwenspersoon is een onafhankelijk, vertrouwelijk aanspreekpunt voor medewerkers:

- over klachten en ongewenste omgangsvormen (arbo), en
- over het melden van misstanden (klokkenluiden).