



Kindercentrum

*De Krentebloesem*

Protocol veiligheid en gezondheid 2022  
De Krentebloesem Rotterdam

## **Inleiding**

Voor u ligt het protocol Veiligheid en Gezondheid van De Krentebloesem Rotterdam, gevestigd te Kamillestraat 30, 3053XV, te Rotterdam. Met behulp van dit protocol wordt inzichtelijk gemaakt hoe wij omgaan met risico's op genoemde deelgebieden, met als doel een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving te bieden. 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 moeten na een bezoek aan De Krentebloesem veilig huiswaarts kan keren.

Dit protocol is als zodanig nieuw omdat deze herzien is vanaf 2022. Hier hebben wij met elkaar gekeken naar vernieuwde zaken en het beleid herschreven. Om tot deze vernieuwing van het beleidsplan te komen zijn aan de hand van diverse thema's gesprekken gevoerd met elkaar. Ook hebben we het beleidsplan van onze andere locatie Kindercentrum De Krentebloesem kunnen gebruiken om informatie te delen. Tevens een aanpassing vanuit wettelijke regelgeving is toegepast in februari 2023.

De wettelijke verplichtingen ten aanzien veiligheids- en gezondheidsbeleid in de kinderopvang bereiden wij uit. Een protocol komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het protocol uitdragen.

We zullen met elkaar in overleg blijven gaan over dit protocol tijdens werkoverleg momenten. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen direct controleren of het protocol al dan niet moet worden aangescherpt.

Wijziging in het beleid naar aanleiding van de ventilatie in de slaapkamer.

## **Missie en visie**

Kindercentrum de Krentebloesem Rotterdam biedt kinderopvang op basis van antroposofische pedagogiek aan kinderen vanaf 12 weken tot 4 jaar. We stellen ons ten doel voorwaarden te scheppen waarbinnen het kind zichzelf kan ontwikkelen en datgene van nature in aanleg aanwezig is, zich kan ontplooiën. Samen hebben we een aantal kernwaardes neergezet, die in onze dagelijkse manier van werken terugkomen en waarbij de autonomie van het kind voorop staat.

### **1. Speel:**

Wij vinden het belangrijk dat kinderen zo lang mogelijk ongestoord kunnen spelen en dat zij de gebeurtenissen van de dag kunnen verwerken in hun spel. Ongestoord spelen houdt in dat het spel een natuurlijk begin en eind heeft, zonder onderbroken te worden door een volwassene.

### **2. Ontdek:**

Elk kind heeft het recht om de wereld op zijn eigen manier en in zijn eigen tempo te ontdekken. De wereld ontdekken is een groot avontuur. We gunnen kinderen dat zij dat zoveel mogelijk buiten kunnen doen.

### **3. Leer:**

Kinderen leren spelenderwijs omgaan met verschillende situaties en vaardigheden. Door kinderen te begeleiden en veilige handelingen aan te leren, staan ze steviger in hun schoenen. Nu, maar ook later als ze volwassen zijn.

### **4. Doe:**

We stimuleren de zelfredzaamheid van kinderen door ze zelf oplossingen te laten bedenken. Hierdoor krijgen ze meer zelfvertrouwen. Kinderen zijn de toekomst en daarom zijn wij betrokken, bewust en gezond.

In dit protocol kunt u verder lezen over gezondheid en veiligheid risico's

Kindercentrum de Krentebloesem Rotterdam staat voor de ontwikkeling van elk kind. Wij gebruiken het buiten en binnen leven om kinderen op te voeden.

Daarnaast zijn natuurlijke materialen zoals hout, wol, steen en bijenwas belangrijke materialen om mee te werken. Op deze manier leert het kind hoe de natuur in elkaar zit en tegelijkertijd wordt de zintuiglijke ontwikkeling gestimuleerd. Alles wat het kind maakt of doet is vrije expressie.

Dit protocol is een drijvende kracht achter De Krentebloesem waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De Krentebloesem stelt duidelijke grenzen, waarbinnen de kinderen veilig en gezond kunnen opgroeien. 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 dit protocol zijn wij ons bewust van mogelijke risico's. Daarom voeren wij ons protocol, 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 vergaderingen 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.

## **Locatie**

Op deze locatie van de Krentebloesem hebben wij een historisch pand tot onze beschikking die ruimte biedt aan twee groepen. Het gebouw bestaat uit twee verdiepingen, een voortuin en achtertuin. De voortuin wordt niet gebruikt voor spel, de achtertuin wel.

In de groepsruimte op de 1<sup>ste</sup> verdieping vindt u een hele lichte ruimte met vele ramen op hoogte. De pastel en houtkleurige ruimte is zeer ruim voor het aantal kinderen en volwassenen dat zich hier bevindt. In de ruimte vindt u verschillende hoeken die ingericht zijn voor de kinderen. Denk hier aan een bouwhoek, een huishoek, rusthoek en rusthoek. Ook is er in deze ruimte een klein opgezette keuken waar ruimte is om een maaltijd te bereiden. Hier vindt u alles op geschikte hoogte en niet binnen handbereik van het kind. In de ruimte is een slaapkamer ingebouwd zodat de kinderen hier de rust mogen vinden en afgezonderd mogen slapen. De slaapkamer heeft in 2022 een nieuwe locatie in de ruimte gekregen omdat deze niet voldoende meer deed aan de ventilatie eisen voor de binnenruimte. Wij hebben er nu voor gekozen om de slaapkamer te verplaatsen naar de juiste plek met hier nu voldoende ventilatiemogelijkheden. Zo kunnen de ramen in de slaapkamer nu open en zal er in de zomertijd ook gekeken worden naar het dichtdoen van de juiste zonwering van binnenuit.

De ruimte beneden is een gelijksoortige ruimte. Met vele ramen, wel aan 1 kant en de deur naar de tuin. Deze ruimte is opgezet voor het oudere kind en biedt nog meer speelmogelijkheden. Ook is hier een creatieve hoek. In de ruimte vindt u ook de buitendeur naar onze afgesloten tuin. Wij maken hier gedurende de dag gebruik van en zorgen voor verschillende omheining, afgesloten plekken, geborgenheid, ruimte en veilig speelgoed.

Bij beide locatie is een hal aangesloten aan de groepsruimte. Hier vindt u ook beide toiletten. Op de benedenverdieping is ook een afgesloten slaapkamer te vinden.

### **Grote risico's**

In dit hoofdstuk benoemen wij een aantal grote risico's die onze aandacht hebben. Naast signalering, benoemen wij ons plan van aanpak om de kans dat het risico voorkomt tot het minimum te beperken. De risico's zijn onderverdeeld in drie domeinen: gezondheid, fysieke veiligheid en sociale veiligheid. Per domein noemen we belangrijke risico's met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot een minimum te beperken.

### **Voorbeelden van grote risico's in het domein Fysieke Veiligheid**

- *Vallen van hoogte.*

Genomen maatregelen zijn: geen speeltoestellen hoger dan 1 meter. Gedragsregels omtrent klimmen op tafels, bank en bomen (dat mag niet).

- *Verstikking.*

Genomen maatregelen zijn: kinderen mogen geen kleding met koorden dragen waarachter ze kunnen blijven hangen. Wij zorgen voor veilige kleding voor de kindjes. Groente en fruit (bv. Wortels, cherrytomaten en druiven) snijden de medewerkers voor de kinderen voldoende klein.

- *Vergiftiging door schoonmaak spullen.*

Genomen maatregelen zijn: schoonmaak spullen staan hoog binnen opgeborgen.

- *Verbranding.*

Genomen maatregelen zijn: geen hittebron zonder toezicht, thee aanlengen met koud water, bescherming in de zon (zonnebrand, petjes).

- *Hitteprotocol voor temperaturen boven de 25 graden:*

Op het moment dat het buiten boven de 25 graden Celsius is, wordt het weerprotocol ingezet.

- *Valmogelijkheden:*

Bij de Krentebloesem leren we de kinderen dat vallen en opstaan erbij hoort. We zullen het kind niet in angst opvoeden maar kijken waar het kind aan toe is en hier zijn grenzen leert kennen.

### **Voorbeelden op het domein Sociale Veiligheid**

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

- Grensoverschrijdend gedrag. Genomen maatregelen zijn: instelling vertrouwenspersoon tezamen met aandacht-functionaris binnen de Krentebloesem en interne en externe klachtenregeling.

- Kindermishandeling. Genomen maatregelen zijn: specifieke teamtraining/-scholing, uitvoering vierogen beleid, gebruik meldcode.

- Vermissing. Genomen maatregelen zijn: afsluiting fysieke ruimte, afspraken en duidelijk toezicht bij halen/brengen. Instelling protocol vermissing.

### **Voorbeelden op het gebied Gezondheid**

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

- Risico's ten gevolge van overdracht ziektekiemen (infectieziekten).

- Risico's ten gevolge van buitenmilieu. Genomen maatregelen zijn: Weerprotocol met beschermende maatregelen bij zonneschijn, regelmatige controle op begroeiing en beplanting in het bijzonder op giftigheid.

- Risico's ten gevolge van (niet) medisch handelen. Alle medewerkers jaarlijks EHBO aan kinderen certificeren. Duidelijke afspraken over gebruik medicatie en toediening. Uitgangspunt: Medewerkers dienen alleen medicatie toe wanneer hier een toestemmingsverklaring is ingevuld door de ouder. In geval van medische nood (te denken valt aan vergiftiging of bij kinderen met een bepaald handlingsplan opgesteld door de ouder en de Krentebloesem) wordt onmiddellijk 112 gebeld, zeker ook voor ruggenspraak. Verwijzing naar protocol medicatie en medisch handelen.

- Risico's ten gevolge van binnenmilieu. Genomen maatregelen zijn: beleid ten aanzien van ventileren, luchtkwaliteit, temperatuur, CO2-niveau, luchtvochtigheid.

### **Omgang met kleine risico's**

Volgens onze missie beiden wij de kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang. Hiervoor hebben we voor de medewerkers duidelijke werkinstructies opgesteld. We willen de kinderen echter niet over beschermen, want daarmee doen we hen uiteindelijk geen goed. Derhalve beschermen we de kinderen tegen onaanvaardbare risico's, maar aanvaarden wij klein risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan:

- Het heeft een positieve invloed op fysieke gezondheid
- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen
- Het vergroot sociale vaardigheden

Om risicovolle speelsituaties wel voldoende veilig te houden, moeten kinderen zich in het bijzonder tijdens speelsituaties of activiteiten houden aan diverse afspraken en huisregels. Daarnaast zijn er algemene afspraken over hoe om te gaan met spullen en gereedschap, dit om te voorkomen dat door oneigenlijk gebruik letsel kan ontstaan. Voorbeelden van afspraken die met kinderen zijn gemaakt zijn het wassen van de handen na toiletbezoek of het houden van een hand voor de mond tijdens niezen of hoesten. Deze afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken en herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel, voorafgaand aan een wc-ronde of in periodes dat veel kinderen en medewerkers verkouden zijn.

### Risico-inventarisatie en actieplan

In de periode voor dit protocol hebben we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Aan de hand van deze inventarisatie hebben we de risico's op onze locatie in kaart gebracht en een actieplan opgesteld. De grote risico's zijn reeds beschreven een eerder hoofdstuk. Op basis van risico-inventarisaties en evaluaties wordt op uitvoeringsniveau een actieplan waarin beschreven staat met wat door welke actie door welke medewerker vóór welke datum wordt aanpast en teneinde een risico op te heffen of tenminste aanvaardbaar te maken. Bij ieder teamoverleg vindt controle van deze acties en uitvoering ervan plaats.

Een actieplan zal er als volgt uitzien:

Wat	Hoe	Wie	Wanneer	Controle
Prikkende brandnetels	Verwijderen	Groepsmedewerker bij naam	1-7 januari 2022	10 januari 2022
Splinter in de hand	Splinter verwijderen. Meubels schuren waar splinter vandaan komt.	Groepsmedewerker bij naam verwijderd splinter. Klusjesman schuurt meubel weer glad.	10 januari 2022	12 januari 2021
Val van boomstam	Controleren op wonden, schaaf of breuken.	Groepsmedewerker bij naam	Februari 2022	Februari 2022

### Thema's uitgelicht

#### Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van de getroffenen. Op onze locatie heeft dit thema al langer onze bijzondere aandacht. Hieronder beschrijven we op welke manier we het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, -krachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers en overige aanwezigen, zowel volwassenen als kinderen zo veel mogelijk beperken en wat we doen als we merken dat het toch gebeurt:

- Tijdens team overleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan waarbij respect is voor normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is, en wat gepast en ongepast gedrag is.
- Daarnaast leren we kinderen dat het belangrijk is dat ze het direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te maken op momenten dat dit nodig is. De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:
- Alle medewerkers hebben een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring).
- We werken met een vierogen beleid.
- De medewerkers kennen het vierogen beleid
- Het vierogen beleid wordt goed nageleefd.
- We spreken elkaar aan als we merken dat het vierogen beleid niet goed wordt nageleefd
- Er is een protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed, de zogeheten meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
- Medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
- Er is ten minste één gecertificeerde aandacht functionaris huiselijk geweld en kindermishandeling in dienst.

#### *Vierogen beleid*

Bij de Krentebloesem is het wettelijk verplicht het vierogen beleid toe te passen. Dit houdt in dat er te allen tijde een tweede volwassene de handelingen van een andere volwassene jegens de kinderen visueel kan waarnemen. Het vormt een belangrijk onderdeel van het beperken van het risico op grensoverschrijdend gedrag. 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. De dagopvang bij De Krentebloesem 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, dat is grotendeels onze verantwoordelijkheid. 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. Wij zijn over het algemeen alleen maar buiten met de kinderen. Hierdoor is er veel transparantie.

#### *Achterwacht:*

Bij de Krentebloesem is ervoor gekozen dat er nooit 1 beroepskracht aanwezig is binnen de opvanguren van 8 uur tot 18 uur. Wij hebben ervoor gekozen dat wij met elkaar de dag starten en de dag met elkaar eindigen. Er komt dus in geen enkel geval naar voren dat een beroepskracht op de dag in zijn eentje is. De tijd dat hier een beroepskracht alleen is, zal voorkomen tussen VSO-tijd en deze is van 7u tot 7.45u. Hier wordt incidenteel een kind opgevangen. Het vervolg van de collega's start vanaf 7.45u

In het geheel is het zo dat er binnen het team een achterwacht is die binnen 15 minuten op locatie kan zijn bij onverwachte calamiteiten. Binnen het team zijn er meerdere personen die op deze afstand van de Krentebloesem wonen, die er dus zorg voor zullen dragen er te zijn.

#### *Toiletbezoek*

Het toiletbezoek gebeurt waar nodig met een pedagogisch medewerker die meegaat, wanneer dit wenselijk is voor het kind.

#### *Uitstapjes*

Wij doen geen uitstapjes met de kinderen met minder dan 2 PM'ers. Tenzij er een PM'er een wandeling maakt, dit kan zijn met stagiaire.

#### **EHBO-**

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

Volgens afspraak dragen we geheel zelfstandig zorg voor de kinderen die in bij onze groep aanwezig zijn. Wij zien het belang van adequate zorg bij ongevallen in en trainen daarom ieder jaar rond een vaste periode alle medewerkers die op dat moment in dienst zijn, ongeacht de aard en vorm van het dienstverband.

Doordat zoveel van onze medewerkers gediplomeerd zijn en wij jaarlijks voor het hele team (bij-)scholen, kunnen wij aan de wettelijke voorschriften voldoen.

## **Beleidscyclus**

### *Beleidscyclus*

Jaarlijks voeren de locatiemanager en eigenaar een inventarisatie uit. Tijdens werkoverleg wordt dit besproken met het team en hier wordt geluisterd naar eventuele feedback. Zo is het hele team betrokken bij de inventarisatie. Op basis van de uitkomsten van de deze risico-inventarisaties maken we een actieplan en stellen we een jaarplan op. De voortgang van beide plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens teamoverleggen. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid voor het volgende kalenderjaar bijgesteld.

Onze beleidscyclus bestaat uit vier fasen:

1. *Identificeren.*  
Een eerste fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risico-inventarisatie te kunnen uitvoeren. Wij maken gebruik van de Risicomonitor, om het geheel in kaart te brengen. De verantwoordelijkheid ligt bij de algemeen leidinggevende.
2. *Analyseren en beoordelen.*  
In deze fase wordt het team meegenomen met de risico-inventarisatie. In teamoverleg behandelen we actief de thema's, zodat een overzicht ontstaat van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.
3. *Overwegen alternatieven en Plan van Aanpak*  
Een derde fase waarin wordt opgesteld hoe deze verbeterpunten het beste aangepakt kunnen worden, in de vorm van een plan van aanpak.
4. *Evaluatie op basis van resultaat.* En een laatste vierde fase om te evalueren of de aanpassingen hebben geleid tot verbetering. Het doorlopen van deze cyclus duurt gemiddeld een jaar. Voor november van het lopende jaar moeten alle wijzigingen van het plan die op basis van evaluatie voorgesteld zijn, worden gezonden aan de ouderraad en personeelsvertegenwoordiging voor advies. Na ontvangst van advies kan het aangepaste VG-beleidsplan voor het volgende kalenderjaar officieel bekrachtigd worden.

### *Plan van aanpak*

De risico-inventarisaties hebben inzicht gegeven in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Naar aanleiding van deze inventarisatie is er een aantal actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van het beleid te verbeteren. Het plan van aanpak, resultaat van de bovenstaande beleidscyclus, benoemt concreet de te nemen stappen, wie de eigenaar is en welke tijdsplan ervoor staat. Nadat de deadline verstreken is, is het de taak van de algemeen leidinggevende de uitvoering van de stappen te controleren.

### *Hoe worden maatregelen geëvalueerd?*

Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren we regelmatig de genomen maatregelen en/of ondernomen acties tijdens ons maandelijks teamoverleg. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast. Dat communiceren we in het verslag van de vergadering, zodat alle medewerkers ervan op de hoogte zijn. In de afgelopen periode hebben we ondervonden dat de volgende maatregelen een positief effect hebben gehad op het verbeteren van het veiligheids- en gezondheidsbeleid.

Nieuwe medewerkers leren in de eerste maand dat ze in dienst zijn onze protocollen en worden daarop getoetst. Dit borgt onze uniforme werkwijze en kwaliteit.

## **Communicatie en afstemming**

We vinden het belangrijk dat medewerkers betrokken zijn bij het protocol. 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 protocol. Als eerste werkpunt maakt de algemeen leidinggevende 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 veiligheid en gezondheid. Zo borgen wij dat implementatie bij nieuwe medewerkers. Tijdens alle team overleggen is de bespreking van mogelijke VG-risico's een vast agendapunt. Zo wordt het mogelijk zaken bespreekbaar te maken en direct bij te stellen. Medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar. Op basis van de ervaringen en inzichten van de medewerkers kan het beleid worden bijgesteld.

Ouders zijn op de hoogte gesteld van ons veiligheid en gezondheid protocol en waar er vragen zijn zullen deze beantwoord worden.

Een bijzondere rol speelt ook onze oudercommissie. Jaarlijks sturen wij ons veiligheid en gezondheid protocol voor advies naar onze oudervertegenwoordiging. Wij nodigen hen uit ons rijkelijk van commentaar te voorzien.

## **Ondersteuning en melding van klachten en vertrouwenspersoon**

We doen ons uiterste best om een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid. 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.

### *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 De Krentebloesem elkaar aan. Soms is de verwachting anders dan uitvoering, of soms heeft u iets waargenomen wat ons ontgaat. 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.

### *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 beide tevredenheid te worden afgehandeld. We staan voor een open cultuur, 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 algemeen leidinggevende. Deze verzoekt de ouder zijn grieven op schrift te stellen, bij voorkeur op ons klachtenformulier, en deze in te dienen. 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 ommekeer 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 algemeen leidinggevende. Hiertoe nodigt deze de ouder binnen twee weken na ontvangst van de klacht uit voor een gesprek. Indien nodig kan de algemeen leidinggevende relevante aanvullende informatie van derden inwinnen. De algemeen leidinggevende legt ouder de mogelijkheid van een bemiddelend gesprek, tussen ouder en betrokken medewerker in aanwezigheid van de algemeen leidinggevende, voor. Leidt dit gesprek niet tot het wegnemen van de klacht of vindt er geen bemiddelend gesprek plaats dan geeft de algemeen leidinggevende 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 algemeen leidinggevende, dan wordt de klacht gemeld bij de directie. Kan de klager zich niet vinden in de beslissing van de directie over het ingediende bezwaar dan verwijzen wij naar onderstaande vervolgstap.

### *Contact opnemen met het 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.

### *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.

### *Vertrouwenspersoon*

Bij Kindercentrum de Krentebloesem Rotterdam is momenteel één interne vertrouwenspersoon aangesteld, Sabrina van Karsen - Berkien. Zij is tevens onze aandachtfunctionaris in het kader van de meldcode huishoudelijk geweld en kindermishandeling. Bij deze functionaris kunnen ouders, medewerkers en derden terecht met vermoedens van seksueel misbruik, agressie, discriminatie of kindermishandeling door collega's of door personen uit het netwerk van het kind. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en deskundig. Ze heeft een vertrouwelijke functie en is verplicht tot geheimhouding, behalve wanneer de wettelijke verplichting bestaat een strafbaar feit te melden.

## **Aanscherping ventilatie eis.**



*Wat is er veranderd?*

De ventilatie-eis in de slaapkamer is verhoogd: in pandige slaapkamers moeten een spui voorziening hebben.

Bestaande locaties moeten een goed systeem van toe- en afvoer van lucht in verblijfsruimtes hebben, met een minimale capaciteit van 3,44 liter verse lucht per persoon per seconde. De luchtkwaliteit wordt gebaseerd op het aantal mensen in een ruimte, in tegenstelling tot eerst het aantal vierkante meters. Dit heeft vooral veel gevolgen voor slaapkamers, daar valt de CO<sub>2</sub> waarde op deze manier drie keer hoger uit dan eerst.

Bij de Krentebloesem kan er op deze manier door de spui voorziening optimaal geventileerd worden in de slaapruijnte. De ruimte is ook voorzien van een CO<sub>2</sub> meter, om dit te waarborgen.

We kiezen ervoor om op een afvinklijst de ventilatie momenten bij te houden.

Dit gebeurt drie keer per dag. Ochtend, middag en namiddag. Dan staan de ramen verder open dan op de roosters. Deze staan de gehele dag open.

*Hoe kunnen CO<sub>2</sub> waarden verlaagd worden?*

- Goed ventileren, ventilatieroosters openzetten en schoonhouden, luchtbehandelingskanalen goed schoonhouden.

- Instrueer medewerkers: 3 tot 4 maal per dag goed luchten. Raam altijd op een vaste stand en hier gebruik maken van het doorluchten in de ruimte.

- Voorkom zogenaamde "stofhoeken". Bijvoorbeeld een knoedel elektriciteitsdraden of spullen die op een kast staan. Deze plekken wordt vaak niet schoongemaakt waardoor je stofophopingen krijgt die de luchtkwaliteit beïnvloeden, stof heeft namelijk een bijzonder slechte invloed op de luchtkwaliteit.

- Hang geen jassen in groeps-/slaapruijnten. Jassen zijn grote bronnen van bacteriën en beïnvloeden de luchtkwaliteit sterk. Zeker als jassen vochtig zijn hebben ze een slechte invloed op de lucht.

In het kort: zorg dat u altijd kritisch naar uw locaties kijkt, dat deze opgeruimd is, zeker niet te vol is en goed schoon (ook de ventilatieroosters en -kanalen).

Bij ons naast de hierboven genoemde acties er ook voor gekozen om in de slaapkamer een mobiele airco in te zetten om de lucht nog koeler te krijgen bij de extreem warme dagen. Hier wordt goed opgelet dat de CO<sub>2</sub> meter zijn werk doet om ons te laten zien dat het de juiste temperatuur is en blijft.

Bron: Branchevereniging kinderopvang