

Beleidsplan Veiligheid & Gezondheid  
Dagopvang

Touwa's

---

# Inhoudsopgave

1) Inleiding.....	2
2) <u>Visie en doelen</u> .....	3
3) <u>Risico's met kans op ernstig letsel</u> .....	5
3.1 <u>Fysieke veiligheid</u> .....	5
<u>Plan van aanpak:</u> .....	7
3.2) <u>Sociale veiligheid</u> .....	8
3.3) <u>Gezondheid</u> .....	9
4) <u>Omgang met kleine risico's</u> .....	13
5) <u>Risico-inventarisatie</u> .....	14
6) <u>Thema's uitgelicht</u> .....	15
6.1) <u>Grensoverschrijdend gedrag</u> .....	15
6.2) <u>4-ogen</u> <u>beleid</u> .....	15
6.3) <u>Achterwacht regeling</u> .....	16
6.4) <u>Gezonde binnenlucht</u> .....	17
6.5) <u>Risico buiten spelen</u> .....	17
7) <u>EHBO &amp; BHV</u> .....	1718
8) <u>Beleidscyclus</u> .....	19
9) <u>Communicatie en afstemming intern en</u> <u>extern</u> .....	19
<u>Bijlage 1 Protocol vermissing</u> .....	2021
<u>Bijlage 2 Gedragsregels Toya's Toetties</u> .....	2223
<u>Bijlage 3 Handenwassen doe je zo</u> .....	2425
<u>Bijlage 4 Voedselveiligheid registratie (HACCP)</u> .....	2526
<u>Bijlage 5 Ziektebeleid</u> .....	2627
<u>Bijlage 6 Medicijnverstrekkingverklaring</u> .....	29
<u>Bijlage 7 Legionella Protocol</u> .....	30
<u>Bijlage 8</u> <u>legionellaaftekenlijst</u> .....	3132
<u>Bijlage 9 Ongevallen registratie</u> .....	3233
<u>Bijlage 10 Toestemmingsverklaring (haar)</u> <u>sieradendragen</u> .....	34
<u>Bijlage 11</u> <u>Weringlijst</u> .....	35
<u>Bijlage 12 Toestemmingsverklaring op de foto</u> .....	45
<u>Bijlage 13</u> <u>Klachtenregeling</u> .....	46

## 1) Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Toya's Toetties. Met behulp van het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid wordt inzichtelijk gemaakt hoe we bij Toya's Toetties werken met betrekking tot veiligheid en gezondheid. Met als doel de kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk, speel en leefomgeving te bieden.

Wij dragen, met alle medewerkers, zorg voor het uitdragen van het beleid. Wij zullen regelmatig in teamvergaderingen een thema, of een onderdeel van een thema over veiligheid of gezondheid op de agenda hebben staan. We vinden het belangrijk om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijze, kunnen we monitoren of genomen maatregelen wel of niet effectief zijn en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt.

De meest recente versie van de documenten staan zichtbaar op de site voor alle ouders, werknemers, stagiaires en belanghebbende.



## 2) Visie en doelen

### Visie

In algemene zin kunnen we benoemen dat de visie van Toya's Toetties bestaat uit een aantal uitgangspunten:

Onze kinderopvang is gericht op het individuele kind. Ieder kind is uniek, heeft zijn eigen behoeften en ontwikkelt zich in een eigen tempo. Wij vinden het belangrijk dat het kind in zijn ontwikkeling optimaal wordt ondersteund en elke dag weer wordt uitgedaagd zichzelf te ontplooien en verder te ontwikkelen. Dit doen wij door uitdagende activiteiten en speelomgeving aan te bieden.

Kinderopvang Toya's Toetties is kleinschalig, waardoor wij de mogelijkheid hebben om zowel in een grote groep als in een kleine groep of individueel met de kinderen te werken. Omdat we een klein vast team hebben, kunnen we het kind en de ouders goed leren kennen door te overleggen en gesprekken te voeren. Dit is een goede basis om vertrouwen op te bouwen en veiligheid te bieden aan de kinderen.

Wij vinden het erg belangrijk om de kinderen te helpen bij het ontwikkelen van hun zelfvertrouwen en zelfredzaamheid. We werken vanuit duidelijke en heldere regels (huisregels). Op deze manier herkennen de kinderen bepaalde gewoontes en regels en weten ze waar ze aan toe zijn. Onderdeel hiervan is ook het werken met een vaste dagindeling. Dit geeft de kinderen structuur, veiligheid en regelmaat. Voorbeelden zijn hier van, bij binnenkomst is er tot het eerste eetmoment vrij spel. We eten samen op vaste momenten. Als grotendeels van de kinderen klaar zijn, ruimen we samen af. Merendeels van de kinderen gaan rond de zelfde tijd naar bed.

Onze doelstelling is: Het aanbieden van professionele opvang aan kinderen in de leeftijd van 0 tot 13 jaar. Dit doen wij in een veilige, warme en huiselijke omgeving. Kwaliteit van zorg en begeleiding staan voorop.

### Doelen

In ons pedagogisch beleid staat beschreven hoe we de vier basisdoelen van Marianne Riksen-Walraven realiseren.

Deze basisdoelen zijn:

- Het waarborgen van emotionele veiligheid.
- Het bieden van mogelijkheden voor kinderen tot ontwikkeling van persoonlijke competentie.
- Het bieden van mogelijkheden voor kinderen tot ontwikkeling van sociale competentie.
- Socialisatie; het overdragen van waarden en normen.
- Het waarborgen van emotionele veiligheid.

#### *Het waarborgen van emotionele veiligheid.*

Kinderopvang Toya's Toetties vindt het belangrijk dat het kind zich veilig en vertrouwd voelt. We werken met zoveel mogelijk vaste gezichten op de groep. Het is namelijk erg belangrijk dat het kind een band kan opbouwen met de pedagogisch medewerkers, vooral voor baby's. Kinderen kunnen zich hechten aan meerdere personen, sterker nog dit verrijkt hun ontwikkeling. Om een emotioneel veilig klimaat neer te zetten zijn goede interacties tussen pedagogisch medewerkers en kinderen nodig. Even oogcontact, een aai over de bol en reageren als een kind je nodig heeft. Voor onze pedagogisch medewerkers is dat een tweede natuur. We herkennen de signalen van de kinderen en weten deze goed te interpreteren. We hebben respect voor de autonomie van een kind, kijken goed naar de intenties van hun gedrag en helpen de zelfstandigheid van de kinderen vergroten. Door ze eerst zelf iets uit te laten proberen en niet gelijk

in te grijpen of over te nemen. De kinderen worden bij ons positief en liefdevol benaderd en we leggen alles uit.

*Het bieden van mogelijkheden voor kinderen tot ontwikkeling van persoonlijke competentie.*

Spelen is leren. Wij gaan ervan uit dat spelen de natuurlijke manier is van kinderen om te leren en hun omgeving te verkennen. Door te spelen, oefenen kinderen alle sociale, emotionele, cognitieve, motorische, morele en communicatieve vaardigheden die ze nodig hebben. Het kind wordt ondersteund bij het ontwikkelen van zijn persoonlijke competenties door complimenten te geven, vragen te stellen of door even niets te zeggen en afstand te nemen. Wij zijn constant bezig met het observeren van de kinderen en in te spelen op de persoonlijke behoefte. Wij bieden persoonlijke aandacht en kennen het kind goed omdat ons vaste team op de groep staat. Enkele voorbeelden zijn: zelf brood smeren, zelf handen wassen, zelfstandig aan- en uitkleden. Ze worden gestimuleerd op lichamelijk gebied (b.v. leren lopen), verstandelijke ontwikkeling (leren praten, communicatieve competenties), en emotionele ontwikkeling (opkomen voor zichzelf).

*Het bieden van mogelijkheden voor kinderen tot ontwikkeling van sociale competentie.*

Door samen te spelen en samen activiteiten aan te bieden, doen kinderen sociale vaardigheden op. Ze krijgen inzicht in hun eigen emoties en in die van anderen. Zo leren ze nadenken over dingen, vooruitdenken en plannen. Ze leren hun omgeving kennen, problemen oplossen en hoe van alles werkt. Wij proberen elkaar te helpen, naar elkaar te luisteren, ruimen samen op, leren dankjewel en alstublieft te zeggen en wachten op ons beurt. Ons team is actief tijdens het spelen en gezamenlijke activiteiten, wij spelen dus gezellig mee.

*Socialisatie; het overdragen van normen en waarden.*

De wereld van kinderen wordt groter naarmate ze opgroeien; hun zelfstandigheid neemt toe. Ze maken deel uit van onze samenleving, samen met u en ons en met nog zovelen die ze in de loop van hun leven zullen ontmoeten, van wie ze leren en op wie ze reageren.

Van jongs af aan moeten ze de kans krijgen om zich de normen en waarden van onze samenleving eigen te maken. En omdat de kinderopvang een bredere samenleving is dan het gezin, komen kinderen hier in aanraking met diversiteit van onze samenleving. Door kennis van elkaars achtergrond kunnen kinderen zich makkelijker in elkaar verplaatsen.

We helpen ze daarbij door hen te begeleiden in hun morele ontwikkeling en leren van normen en waarden. Normen en waarden zijn grote woorden, maar het gaat daarbij vaak om wat we met elkaar eigenlijk vanzelfsprekend vinden. Iemand begroeten als je binnenkomt bijvoorbeeld of elkaar geen pijn doen, niet jokken en iets vriendelijke vragen. Dat doen we allereerst vanuit ons eigen voorbeeldgedrag.

Naast de pedagogische doelen dienen wij een beleid te creëren ten aanzien van Veiligheid en Gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen.

De belangrijkste aandachtspunten binnen het vormen van het beleid zijn:

- Bewustzijn van mogelijke risico's
- Het voeren van een goed beleid op (grote) risico's
- Open cultuur

Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving te creëren, waar kinderen de mogelijkheid hebben om onbezorgd te spelen en zich optimaal te kunnen ontwikkelen.

## 3) Risico's met kans op ernstig letsel

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste grote risico's die op onze locaties eventueel kunnen leiden tot ernstige ongevallen, incidenten of gezondheidsproblemen. We hebben de risico's onderverdeeld in drie categorieën; fysieke veiligheid, sociale veiligheid en gezondheid.

Per categorie hebben we de belangrijkste risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken. Voor de overige risico's waarvoor we maatregelen nemen verwijzen we naar de Risico monitor, hierin is de complete risico-inventarisatie opgenomen. De risico inventarisatie is voor de start van Toya's Toetties uitgevoerd en deze wordt jaarlijks opnieuw uitgevoerd in Januari

Alle maatregelen die genomen zijn om de risico's te voorkomen zijn opgenomen in de huisregels. We hebben hiervoor gekozen omdat alle maatregelen dan overzichtelijk op een rij staan.

Per groot risico hebben we ook beschreven welke acties genomen moeten worden als er toch een ongeval gebeurt.

### 3.1 Fysieke veiligheid

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

#### Vallen van hoogte.

Vallen van hoogte.

Genomen maatregelen zijn; - We begeleiden de kinderen bij klim-activiteiten en zoeken hierin de balans tussen ervaren en ontdekken en de veiligheid.

- Kinderen die in een kinderstoel zitten moeten de gordel vasthebben, zodat ze er niet uit kunnen klimmen.
- Alle bedjes zijn voorzien van dakjes, zodat kinderen er niet uit kunnen klimmen.
- Er worden matten bij de klimblokken gelegd, zodat mocht een kindje vallen, hij/zij zacht valt.
- Een kind wordt nooit alleen gelaten op een commode. - Een baby op de commode, wordt altijd met 1 hand vastgehouden, zodat het niet van de commode af kan rollen. - Het in bed leggen van een kindje, of het leggen van een baby in een hoge box, gebeurt altijd met opperste concentratie. Het hekje van het bedje of van de hoge box wordt nauwkeurig dichtgedaan en er wordt daarna nog een keer gecontroleerd (door aan het hekje te trekken) of het hekje echt goed in het slot zit.

#### **Wat als er toch wat gebeurt:**

- Als een kind valt van een hoogte wordt er direct eerste hulp verleend door de medewerker.
- Als het ernstig is direct 112 bellen.
- Informeren medewerkers de houder/leidinggevende
- Informeren medewerkers altijd de ouders en overleggen wat er nodig is.
- Na het incident het Formulier registratie (bijna) ongeval kinderen invullen.

#### Verstikking.

Genomen maatregelen zijn;

- Alert zijn dat speelgoed met onderdelen kleiner dan 3,5 cm niet beschikbaar is voor groepen waarbij alle kinderen jonger dan 3 jaar zijn.
- Controleren op koordjes, touwtjes en capuchons die aan kleding van kinderen zit, i.v.m. het gevaar van ophanging.
- Kinderen mogen geen elastiekjes, kleine voorwerpen, of kleding met touwtjes meenemen naar de slaapkamer, sieraden alleen met toestemming van ouders, ingevuld op een toestemming formulier zie bijlage 10
- Plastic zakken ruimen we direct op

- Tijdens het eten zitten de kinderen aan tafel
- Onder het eten moeten er voldoende ruimte achter de banken/ kinderstoelen zijn zodat, mocht dit nodig zijn, medewerkers snel kunnen handelen.
- De pedagogisch medewerkers volgen jaarlijks een kinder-EHBO (herhalings) cursus.
- Fopspeen alleen door kinderen te gebruiken als deze in goede conditie zijn.
- Cherry tomaatjes en druiven worden gehalveerd, voordat ze aan kinderen gegeven worden. Andere stukken fruit worden in kleine stukjes aangeboden, of juist in handzame stukken die een kind zelf kan afbijten.
- Tijdens het eten zitten de kinderen rustig aan tafel en er zit een pedagogisch medewerker bij.

#### **Wat als er toch wat gebeurt:**

- Als een kind bijna stikt/ in ademnood is wordt er direct eerste hulp verleend door de medewerker.
- Als het ernstig is direct 112 bellen.
- Informeren medewerkers de houder/leidinggevende.
- Informeren medewerkers altijd de ouders en overleggen wat er nodig is.
- Na het incident het Formulier registratie (bijna) ongeval kinderen invullen.

#### Vergiftiging.

Genomen maatregelen zijn:

- We zijn terughoudend wat betreft het toedienen van medicatie. Voordat we medicatie toe gaan dienen moet er een medicijnverklaringsverstrekking worden ingevuld door ouders, met duidelijke instructies. Dit formulier is toegevoegd aan dit document als bijlage 6. Ons beleid rondom ziekte en medicatie staat in het 'ziektebeleid'. Dit is toegevoegd als bijlage 5.
- Alle medewerkers zijn op de hoogte van de Gif-wijzer
- Schoonmaakmiddelen, mierenlokdoosjes of andere chemische producten staan hoog of achter gesloten deur, buiten bereik van kinderen.
- Er worden geen spuitbussen, middelen als terpentijn of lijmproducten voor volwassenen gebruikt in een ruimte waar kinderen verblijven. Tevens gebruiken wij bij onze activiteiten alleen materialen die niet schadelijk zijn voor de gezondheid.
- Als er buiten wordt gespeeld wordt vooraf de locatie goed door een van de medewerkers gecheckt op giftige planten, padenstoelen, besjes en andere materialen die niet thuishoren op een plaats waar kinderen spelen.

#### **Wat als er toch wat gebeurt:**

- Als een kind in aanraking is geweest met een giftige stof wordt er direct eerste hulp verleend door de medewerker.
- Als het ernstig is direct 112 bellen.
- Informeren medewerkers de houder/leidinggevende.
- Informeren medewerkers altijd de ouders en overleggen wat er nodig is.
- Na het incident het Formulier registratie (bijna) ongeval kinderen invullen.

#### Verbranding.

Genomen maatregelen zijn;

- Waterkoker achterop het aanrecht zetten en snoer opbinden.
- Thee en koffie buiten bereik van kinderen zetten/ houden.
- Kinderen bij zonnig weer voor het naar buiten gaan insmeren, met zonnebrandcrème met een beschermingsfactor van minimaal factor 30. We houden hierbij rekening met de UV-index (dit wordt aangegeven in de weerapp). Vanaf UV-index 6 worden alle kinderen ingesmeerd. Bij UV-index 5 worden kinderen die gevoelig zijn zon al ingesmeerd.
- Kinderen bij zonnig weer in de schaduw laten spelen, of als ze in de zon spelen beschermende kleding (T-shirt) aan doen. Dit doen we bij een temperatuur van 25 graden of meer. Daarnaast houden we ook rekening met de UV-index. Al bij een UV-index van 3 en 4 is het goed om af te wisselen tussen zon en schaduw. Er staan een aantal parasols en er hangen schaduw doeken op.

#### **Wat als er toch wat gebeurt:**

- Als een kind brandwonden heeft opgelopen wordt er direct eerste hulp verleend door de medewerker.
- Als het ernstig is direct 112 bellen.
- Informeren medewerkers de houder/leidinggevende.
- Informeren medewerkers altijd de ouders en overleggen wat er nodig is.
- Na het incident het Formulier registratie (bijna) ongeval kinderen invullen.

#### Verdrinking.

Genomen maatregelen zijn:

- Bij spelen met water houden wij altijd toezicht.
- In de zomerperiode kan er gebruik gemaakt worden van een zwembadje. Daarin komt een klein laagje water in te staan, onder enkelhoogte. Kinderen worden daar nooit alleen in gelaten en alleen kinderen die kunnen lopen mogen daar in.

#### **Wat als er toch wat gebeurt:**

- Als er sprake is van (bijna) verdrinking wordt er direct eerste hulp verleend door de medewerker.
- Als het ernstig is direct 112 bellen.
- Informeren medewerkers de houder/leidinggevende.
- Informeren medewerkers altijd de ouders en overleggen wat er nodig is.
- Na het incident het Formulier registratie (bijna) ongeval kinderen invullen

#### Snijden.

Genomen maatregelen zijn:

- We houden altijd de kinderen in de gaten als ze met messen bezig zijn.
- We leren de kinderen met messen omgaan tijdens tafelmomenten en bak-activiteiten.
- Alleen kinderen op het KDV maken gebruik van botte kindermesjes om hun boterham te smeren.
- We laten de kinderen nooit alleen als ze met messen bezig zijn.
- Messen staan hoog in de kast

#### **Plan van aanpak:**

Bovenstaande maatregelen worden/ dienen te allen tijde genomen en nageleefd te worden, hier zit geen termijn aan verbonden.

Dit gebeurt door het werken volgens de huisregels, deze zijn te vinden in de map met alle documenten in de kast. Iedereen die op de groep werkt dient deze huisregels te kennen en hier volgens te werken. Als er een nieuwe medewerker of stagiaire binnen de organisatie komt, dragen wij er zorg voor dat zij de huisregels ontvangen en lezen.

Er heerst een open communicatiecultuur, medewerkers mogen en zullen elkaar aanspreken mocht er niet aan de huisregels gehouden worden. Daarnaast komt de houder die regelmatig op de groepen komt kijken, daarbij observeren en waar nodig in gesprek gaan.

De materiële zaken houden we met z'n allen in de gaten. Mocht er iets kapotgaan, dan dient dit aangegeven te worden. Dit doen de medewerkers via een klussenschrift te vinden op de groep in de kast.

Mocht er iets kapotgaan en-/of gebeuren waardoor er acuut gevaar gevormd wordt, dan wordt er gelijk melding gedaan bij de houder (telefonisch).

De houder zal ervoor zorgdragen dat de actie, waar lukt, gelijk opgelost kan worden, of de nodige maatregelen nemen waardoor het eventuele gevaar weg genomen wordt.

Afhankelijk van de prioriteit van de actie, is het streven bij alle acties om het op zo'n kort mogelijk termijn af te handelen.

Mocht er onverhoopt toch een ongeval gebeuren, dan zijn er te allen tijde EHBO'ers en BHV-ers aanwezig die weten hoe ze moeten handelen bij een ongeval (klein of groot), verstikking of verbranding. De intentie is dat alle medewerkers een EHBO-diploma & BHV hebben. Nieuwe



medewerkers volgen zo snel mogelijk een EHBO & BHV cursus. Jaarlijks wordt er door alle medewerkers een herhalings EHBO & BHV gevolgd.

### 3.2) Sociale veiligheid

#### Grensoverschrijdend gedrag.

Voorbeelden van genomen maatregelen zijn:

- In de gedragsregels staat een stuk beschreven specifiek gericht op (voorkomen en aanpakken van) grensoverschrijdend gedrag.
- Het protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag wordt nageleefd.
- Tijdens een teamoverleg staat het protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag regelmatig op de agenda. Om dit met elkaar te kunnen bespreken is een open cultuur nodig, waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken op regels en afspraken.
- 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.
- Pedagogisch medewerkers wijzen pesten en plagen ten allen tijden af.
- Pedagogisch medewerkers maken het pestgedrag bespreekbaar bij de kinderen.
- Pedagogisch medewerker grijpt in als er zich ongewenste situaties voor (dreigen) te doen.
- De gehele sociale veiligheid wordt regelmatig in overleggen besproken, om elkaar te ondersteunen en te leren van elkaar.

#### **Wat als er toch wat gebeurt:**

- Als er grensoverschrijdend gedrag wordt gesignaleerd wordt de houder/leidinggevende op de hoogte gebracht.
- Wanneer nodig wordt het protocol kindermishandeling in werking gesteld.
- Afhankelijk van de situatie bepaald de houder welke acties er verder moeten worden gedaan.

In hoofdstuk 6.1 (thema's uitgelicht), wordt verder in gegaan op de maatregelen aangaande grensoverschrijdend gedrag.

#### Kindermishandeling.

De genomen maatregelen zijn:

- De Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling wordt nageleefd.
- Alle medewerkers kennen en weten de meldcode te vinden. Hierin staat onder andere welke stappen te nemen bij signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling.
- De aandachtfunctionaris Montoya Corbijn heeft de cursus 'werken met een meldcode' van Augeo Foundation gedaan. <https://www.augeo.nl/nl-nl/kinderopvang-werken-met-een-meldcode-w2019/>
- De kennis en kunde van de meldcode wordt bevorderd door dat alle medewerkers en de houder zich aanmelden (gratis) voor de meldcodeQuiz ([www.meldcodequiz.nl](http://www.meldcodequiz.nl)). Daardoor ontvangen ze wekelijks op woensdag een vraag per mail en verdienen punten bij het juist beantwoorden van de vraag. Wat nog belangrijker is, ze krijgen informatie over het goede antwoord. Op deze manier blijft de meldcode onder de aandacht.
- Tevens zullen we minimaal 1 keer per jaar de meldcode bespreken tijdens een werkoverleg. Hiervoor maken we gebruik van de 'meldcode gesprekshandreiking' van de Augeo foundation ([Meldcode gesprekshandreiking | Wijzer met de meldcode | Augeo Foundation](#))

Hieronder staan de 5 stappen van het protocol kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag kort weergegeven.

#### **STAP 1: Breng signalen in kaart**

Breng signalen in kaart die je zorg bevestigen of ontkrachten. Leg signalen en vervolgstappen objectief en feitelijk vast in het dossier.

#### **STAP 2: Overleg met een deskundige collega of Veilig Thuis**

Overleg met een deskundige collega om signalen te duiden. Raadpleeg zo nodig Veilig Thuis of een forensisch arts. Neem bij eengerelateerd geweld, huwelijksdwang of vrouwenbesnijdenis direct contact op met Veilig Thuis.

### **STAP 3: Praat met ouders en het kind**

Bespreek je zorgen zo snel mogelijk met de ouders/verzorgers van het kind en het kind zelf. Alleen als jouw veiligheid of die van het kind in gevaar kan komen door een gesprek kan hiervan worden afgezien.

### **STAP 4: Weeg het geweld**

Maak een inschatting van de aard en de ernst van de situatie op basis van signalen, het overleg met een collega en de gesprekken met ouders en het kind. Vraag bij twijfel advies aan Veilig Thuis. Bij een reële kans op schade: melden.

### **STAP 5: Beslis: Is melden nodig? Is hulpverlening nodig?**

Als je het kind voldoende kunt beschermen, bied of organiseer je de noodzakelijke hulp. Als de situatie acuut of structureel onveilig is, doe je een melding bij Veilig Thuis en beslis je samen welke hulp je zelf kunt organiseren.

### **Wat als er toch wat gebeurt:**

- Als er vermoedens zijn van kindermishandeling dan wordt het protocol kindermishandeling in werking gesteld.
- Wanneer er vermoedens zijn van misbruik of mishandeling door een pedagogisch medewerker of de houder dan wordt dit gemeld bij de vertrouwensinspecteur van onderwijs

### Vermissing.

Genomen maatregelen zijn:

We hebben een protocol vermissing kind' die we volgen.

Hierin staat het preventieve beleid beschreven.

-Denk hierbij aan weten hoeveel kinderen er op de groep zijn. (dag formulieren bijhouden).

-Deurkrukken omhoog

-We gaan met een intercom systeem werken, zodat we vanaf de groep de deur open kunnen doen en zien wie er staat. Vanaf het kinderdagverblijf is er een raam, zo kunnen we altijd zien wie er naar binnen komt.

### **Wat als er toch wat gebeurt:**

- De te nemen stappen als er een kind vermist is staan ook in het protocol vermissing kind (bijlage 1

### **Plan van aanpak:**

Als het om sociale veiligheid gaat, vinden wij het belangrijk dat de termijn waarop gehandeld wordt zo kort mogelijk is. We zullen dan ook te allen tijde gelijk actie ondernemen mocht er zich een situatie voordoen waarin de sociale veiligheid geschonden wordt.

Afhankelijk van de situatie ondernemen wij stappen.

In bijlage 1) Protocol vermissing kind is te lezen welke stappen wij volgens bij vermissing.

In bijlage 2) Gedragsregels is te lezen welke stappen wij volgen bij grensoverschrijdend gedrag.

In Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is te lezen welke stappen wij volgen bij grensoverschrijdend gedrag en kindermishandeling. Vanwege de grootte van het document is deze niet als bijlage toegevoegd maar te vinden in de map 'beleidsdocumenten en protocollen' in de kast

## **3.3) Gezondheid**

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

- Gastro enteritis (bijv. diarree)
- Huidinfectie (bijv. krentenbaard)
- Luchtweginfectie (bijvoorbeeld een virus)
- Voedselinfectie of voedselvergiftiging - Infectie via water (legionella)

Zie weringlijst bijlage 11

#### Verspreiding via de lucht:

- Elke dag ventileren en luchten door de ramen open te zetten, we hebben ook een wtw systeem. (zie ook 6.2 gezonde binnenlucht).
- Hoest- en nies discipline
- Kinderen worden geleerd te hoesten of te niezen in een papieren zakdoek of in de binnenkant van de elleboog
- Papieren zakdoeken gooien we na gebruik weg.

#### Verspreiding via de handen:

Via de handen worden de meeste ziekten overgebracht. Het is daarom belangrijk voor de medewerkers en de kinderen de handen goed schoon te houden door deze geregeld te wassen met water en zeep en goed af te drogen. De medewerkers helpen en begeleiden de kinderen bij het wassen en verzorgen van handen en mond. Kinderen worden gestimuleerd dit zelf te doen ter bevordering van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid.

Kinderen en medewerkers wassen hun handen:

- Voor het bereiden of aanraken van eten en drinken
  - Voor het eten of helpen bij het eten
  - Voor en na het verzorgen van een wond
  - Voor het aanbrengen van crème of zalf
  - Na het bezoek aan het toilet
  - Voor en na het verschonen van een luier
  - Voor en na het helpen na toiletbezoek van een kind
  - Na contact met lichaamsvocht zoals speeksel, braaksel, wondvocht, ontlasting, bloed
  - Bij zichtbaar vuile handen
  - Na het hoesten, niezen of snuiten van de neus
  - Na het buitenspelen
  - Na het schoonmaken en contact met vuil textiel en afval
  - Na het uittrekken van (schoonmaak) handschoenen
- Pedagogisch medewerkers houden de nagels kort en zorgen voor hun persoonlijke hygiëne, met het bereiden van voedsel en verschonen dragen medewerkers met gel nagels handschoenen.
  - Ringen en armbanden worden niet gedragen tijdens werktijd.
  - We leren de kinderen wanneer en hoe ze de handen moeten wassen. We volgen de stappen die staan op de poster 'handen wassen doe je zo'. Deze poster hangt bij de wasbak, zodat kinderen hem kunnen zien. De poster is als bijlage 3 toegevoegd.
  - Elk dagdeel een schone handdoek of bij zichtbare vervuiling verwisselen.
  - Gebruik van handschoenen bij het gebruiken van crème of zalf of extreem diarree luiers.

#### Verspreiding via voedsel en water:

Kinderen krijgen eten van Toya's Toetties dit eten wordt met grote zorg en hygiëne bereid volgens de hygienecode voor kleine instellingen in de kinderopvang. Bij Toya's Toetties hebben we de volgende regels en afspraken gemaakt:

- De koelkast wordt wekelijks schoongemaakt met een sopje van lauwwarm water met afwasmiddel.
- Zodra een verpakking geopend wordt, wordt de datum van opening op het pak geschreven.

- Voordat de koelkast wordt gereinigd wordt het HACCP formulier ingevuld, hierbij wordt onder andere gecontroleerd of de temperatuur van de koelkast nog goed is (lager dan 7 graden en bij voorkeur 3 of 4 graden)
- We kijken wekelijks of alle producten nog houdbaar zijn. Dit doen we door op de houdbaarheidsdatum op de verpakking te letten, en op de datum te letten waarop de verpakking is geopend. Bij geopende producten gebruiken we onze zintuigen om te controleren of het product nog goed is (ruiken en kijken) en daarnaast gebruiken we de bewaarwijzer van het voedingscentrum om te controleren hoe lang we een bepaald product kunnen bewaren na openen. We schrijven ook de datum erop wanneer het product is geopend.
- Geleverde boodschappen die gekoeld moeten blijven gaan direct de koelkast in.
- Etenswaaren worden pas vlak voor gebruik uit de koeling gehaald
- Bij bereiding van voedsel worden schone kookbenodigdheden gebruikt en is ook het aanrecht schoon (wordt dagelijks grondig gereinigd en bijgehouden na gebruik).
- Gekoelde producten die langer dan dertig minuten buiten de koelkast zijn geweest worden weggegooid
- Drink bekertjes en bestek worden na ieder gebruik af gewassen
- Kinderen hebben per maaltijd hun eigen servies en bestek

We voorkomen legionella door ons legionella protocol te volgen (zie bijlage 7). Dit houdt in dat we elke kraan die een week of langer niet gebruik is, voor gebruik één minuut laten doorstromen. We vinken dit af op een aftekenlijst.

#### Verspreiding via oppervlakken:

We voorkomen het verspreiden van ziekten via oppervlakten door goede schoonmaak en desinfectie. We hebben de volgende maatregelen genomen:

- Er wordt schoongemaakt in de volgorde van 'schoon naar vuil' en van 'hoog naar laag'.
- Meubels en voorwerpen worden schoongemaakt met schoonmaakdoekjes en schoonmaakmiddel
- We werken met een schoonmaakrooster, alle pm-ers zijn daar verantwoordelijk voor dat de aftekenlijsten worden ingevuld.
- Viezigheid en afval op de vloer ruimen we direct op.
- De schoonmaakster verzorgt de grote schoonmaaktaken zoals stofzuigen, dweilen, meubels (na sluitingstijd)
- De pedagogisch medewerkers maken tussendoor kleine materialen waarmee gespeeld wordt schoon, op momenten dat ze hier ruimte voor hebben.
- De pedagogisch medewerkers zorgen er voor dat de tafelbladen, stoelen en vloer weer schoongemaakt wordt na elk eet- en drinkmoment.
- Er wordt bij de aanvang van het schoonmaken gebruik gemaakt van schone materialen en schoon water.
- De afvalzakken gaan aan het eind van de dag in de daarvoor bestemde container.
- De wasmanden worden dagelijks geleegd en de was wordt dagelijks gedaan.
- De vaat wordt in de keuken gereinigd met de hand of in de afwasmachine gezet
- De afwasborstels worden vervangen als deze vies of versleten zijn.
- Beschadigd speelgoed wordt direct weggehaald en vervangen.
- Zichtbaar verontreinigd speelgoed wordt direct gereinigd of aan de kant gelegd.
- Kinderen slapen op een eigen onderlaken en worden bewaard in een eigen bakje.
- Kinderen hebben een eigen slab of spuugdoekje.
- Er gaat geen speelgoed mee naar de wc.
- potjes worden gelijk schoongemaakt met schoonmaakmiddel en een aparte borstel. Worden gelijk opgeborgen na gebruik.
- We verschonen de kinderen altijd op de commode op het aankleedkussen.
- Vuile luiers worden gelijk in de luier emmer weg gegooid.
- Na vervuiling van bloed, ontlasting of braaksel, maken we het aankleedkussen m.b.v. een papieren doek (b.v. keukenrol) en allesreiniger en desinfecteren het kussen vervolgens met alcohol 70% schoon.

- We maken, na iedere verschoning, het aankleedkussen schoon. We maken gebruik van een spuitfles gevuld met allesreiniger verdund met water. Spuitfles wordt ook dagelijks schoongemaakt.

#### Hygiëne rondom fop- en fles-spenen

- Medewerkers letten op dat alle kinderen hun eigen fopspeen gebruiken.
- Schone flessen worden bewaard op een schone doek of flessenrek
- We bergen de spenen van de kinderen op in een eigen bakje of tas.
- We geven de spenen en flessen van de kinderen dagelijks mee naar huis om schoon te maken. •
- We letten goed op dat kinderen geen fopspeen of flesje afpakken van andere kinderen.
- Flessen worden gereinigd met afwasmiddel, heet water en een flessenborstel na gebruik.
- Ouders/verzorgers nemen flessen en spenen dagelijks mee naar huis en zorgen dat deze gereinigd worden.
- De kinderen wordt geleerd geen andere speentjes dan die van hun eigen te gebruiken.
- De Kinderen wordt geleerd uit hun eigen fles te drinken
- Flesvoeding wat is klaargemaakt wordt niet langer dan één uur buiten de koeling gewaard.

#### **Plan van aanpak:**

Bovenstaande maatregelen worden/ dienen te allen tijde genomen en nageleefd te worden, hier zit geen termijn aan vast.

Dit gebeurt door het werken volgens de huisregels en de hygiëne richtlijnen van het RIVM (in de KIDDI-app) en de hygiëncode voor kleine instellingen in de kinderopvang. Iedereen die op de groep werkt dient deze huisregels te kennen en hier volgens te werken. De hygiëne richtlijnen zijn te allen tijden terug te vinden in de KIDDI app, te vinden op de groepstelefoon.

Als er een nieuwe medewerker of stagiaire binnen de organisatie komt, dragen wij er zorg voor dat zij de huisregels ontvangen en lezen. Als er sprake is van een ziek kind dan volgen we het 'ziektebeleid'. Dit beleid is opgenomen in dit document als bijlage 5.

Wanneer een kind medicatie toegediend moet krijgen, moet er eerste een medicijnverstrekkingverklaring worden ingevuld door ouders. Deze verklaring is opgenomen in dit document als bijlage 6.

Mocht er sprake zijn van een ziekte met besmettingsgevaar/ kinderziekte wordt dit gecommuniceerd met ouders/ medewerkers. Dit gebeurt via de mail en via een poster op de deur waarop staat wat er heerst.

#### Kapster

Wij als Toya's Toetties bieden een extra dienst aan voor de ouders. Om de zoveel tijd komt er een kapster op de groep. De kapster is bekend met de kinderen omdat ze vaak langst komt, zo is ze geen vreemde voor de kinderen en weten ze wie ze is. Voordat ze een kind meeneemt om te knippen, speelt ze eerst een paar minuten mee, zodat het kind weet dat ze er is. Ze zal dan duidelijk uitleggen wat de volgende stappen zijn en het kindje voorbereiden. Een knipochtend wordt in het BSO lokaal gehouden. Omdat het in het BSO lokaal is kan de tussen deur open en kan de pm-er altijd even mee kijken hoe het gaat. Zodat het extra vertrouwd is. De knip stoel staat op een zeil, zo kunnen de haren achteraf makkelijk op te ruimen zijn en het lokaal weer schoon is voor de kinderen van de BSO. De kapster heeft een VOG.

## 4) Omgang met kleine risico's

Bij Toya's Toetties laten we de kinderen zoveel mogelijk zelf doen, wat ze al zelf kunnen doen. We geven ze daarbij de kans om de wereld zelf te ontdekken.

De rol van de pedagogische medewerkers is hierin van groot belang. Zij scheppen de voorwaarden voor het kind om zichzelf te leren kennen en ontwikkelen.

Ze doen dit vooral door veel te observeren, naar het kind te luisteren, het kind de kans geven om competent te zijn, het de ruimte te geven en niet te snel in te grijpen in bepaalde situaties. Hierbij zijn de afwegingen "wat is het ergste wat kan gebeuren?" en "vinden we dit een aanvaardbaar risico?" zeer belangrijk.

We kiezen er ook bewust voor om niet alle risico's weg te nemen. We leren kinderen om te gaan met deze risico's.

De bedoeling is dat er autobanden komen om op te klimmen, een speelhuisje en boomstronken, omringd met houtsnippers. Op dit moment is er alleen een buitenkeuken en moestuin aanwezig. Door de kinderen zelf te laten ontdekken wat ze kunnen en waar nodig te begeleiden tijdens hun spel leren ze hun grenzen en mogelijkheden kennen (emotioneel en motorisch) en leren ze deze verleggen.

Toya's Toetties moet een plek zijn waar het kind zich lichamelijk en emotioneel veilig voelt, veiligheid is een basisvoorwaarde voor ontdekken en ontwikkelen.

Veiligheid in de meest concrete vorm die we aanbieden doordat we de binnen- en buitenruimtes en de speelmaterialen veilig en schoon zijn. De aanwezige materialen zijn geschikt voor de leeftijd en ontwikkelingsniveau van de kinderen van de groep.

Emotionele veiligheid creëren we door een zo constant mogelijke groepssamenstelling en niet teveel verschillende pedagogische medewerkers. Door vaste medewerkers op de groep te hebben bouw je een vertrouwensrelatie op. En die vertrouwensrelatie is een uiterst belangrijke vorm van veiligheid. Een kind moet een essentieel vertrouwen hebben in de pedagogische medewerker en in zichzelf. Om gezondheidsrisico's te beperken en de kinderen hieraan zelf bij te laten dragen zijn goede afspraken met kinderen noodzakelijk.

Voorbeelden van afspraken die met kinderen zijn gemaakt zijn:

- het wassen van de handen na toiletbezoek
- het houden van de binnenkant van de elleboog voor de mond tijdens niezen of hoesten.
- het leren aan de kinderen dat ze niet met de afvallemmer mogen spelen.
- Na het buiten spelen handenwassen
- Voor elk eet moment handen wassen

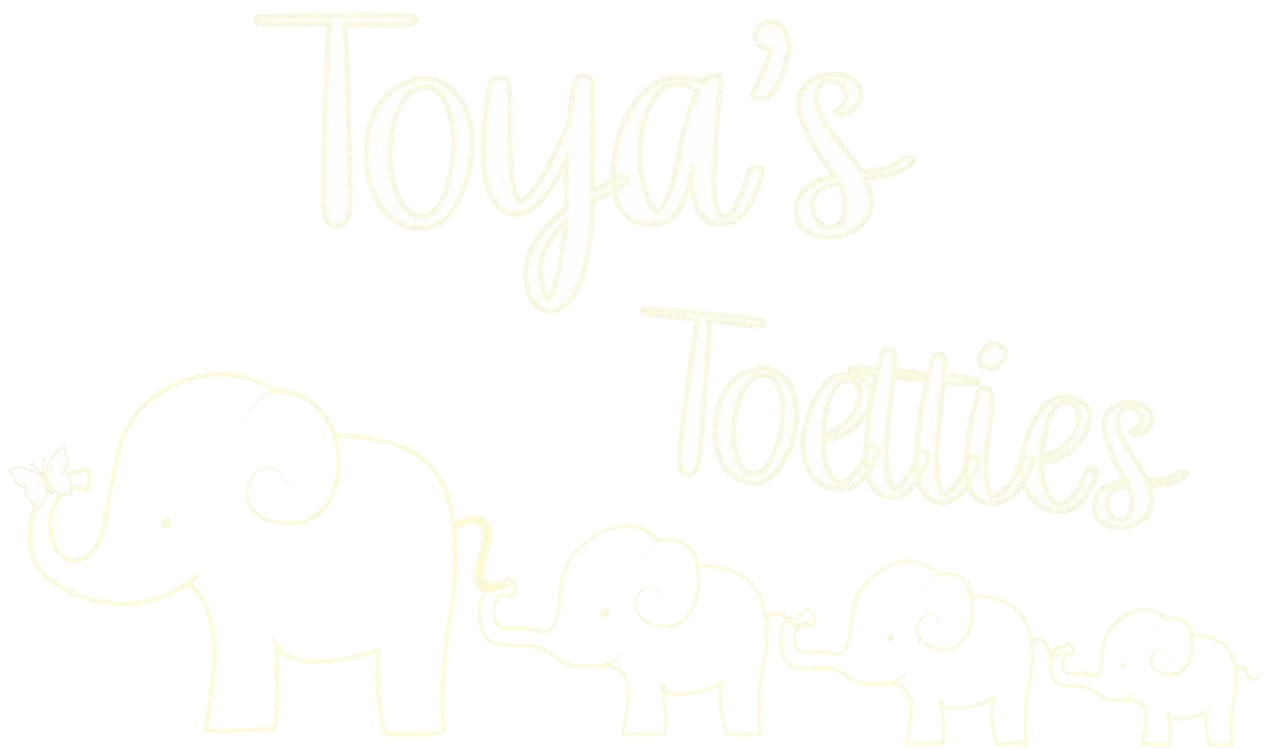
We blijven de kinderen, gedurende de dag, waar nodig herinneren en begeleiden in de gemaakte afspraken.

## 5) Risico-inventarisatie

Jaarlijks in Januari wordt de risico-inventarisatie Veiligheid en Gezondheid uitgevoerd. Dit doen we met de methode 'de risico monitor'.

Mede aan de hand van deze inventarisatie hebben we de risico's per afdeling in kaart gebracht. Een aantal (grote) risico's hebben we al beschreven in hoofdstuk 3.

in hoofdstuk 8 wordt de beleidscyclus verder uitgewerkt.



## 6) Thema's uitgelicht

### 6.1) Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van de getroffen persoon. We hebben de volgende maatregelen genomen om grensoverschrijdend gedrag met elkaar te voorkomen en wat te doen als we merken dat het toch gebeurt:

- De Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling is aanwezig op de groepen, hierin staat grensoverschrijdend gedrag beschreven en wat te doen als dit gebeurt.
- Medewerkers kennen de meldcode en passen hem toe bij een vermoeden van Kindermishandeling / grensoverschrijdend gedrag.
- Houder Montoya Corbijn is aandachtsfunctionaris. Ze heeft de training 'werken met een meldcode' gedaan van de Augeo Foundation
- Om de kennis en kunde van de meldcode bij de pedagogisch medewerkers te bevorderen meld elke pedagogisch medewerker zich aan bij de Meldcode Quiz ([www.meldcodequiz.nl](http://www.meldcodequiz.nl)). Wekelijks ontvangen zij dan een vraag, waarop ze antwoord moeten geven en vervolgens een duidelijke uitleg krijgen over het goede antwoord. Daarnaast wordt de meldcode jaarlijks in een teamvergadering besproken. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de 'meldcode gesprekshandreiking' van de Augeo Foundation ([Meldcode gesprekshandreiking | Wijzer met de meldcode | Augeo Foundation](#)).
- In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe 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.
- Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring).
- We werken met een vier-ogenbeleid
- Medewerkers kennen het vier-ogenbeleid
- Het vier-ogenbeleid wordt goed nageleefd
- Medewerkers spreken elkaar aan als ze merken dat het vier-ogenbeleid niet goed wordt nageleefd.
- Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt.
- Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt.
- Montoya Corbijn is aangesteld als vertrouwenspersoon. Werknemers van Toya's Toetties kunnen bij haar terecht als ze geconfronteerd worden met vormen van ongepast gedrag, zoals pesten, seksuele intimidatie, discriminatie en agressie.

Daarnaast is er een stuk geschreven in de gedragsregels, specifiek gericht op het voorkomen en aanpakken van grensoverschrijdend gedrag. Zie bijlage 2

- De medewerker zorgt er voor zichtbaar te zijn voor andere volwassenen als hij/ zij alleen is met een kind.
- De medewerker treedt buiten werktijd bij voorkeur niet op als kinderopvang bij ouders thuis. Wanneer de medewerker dit wel zou willen wordt hierover overlegt met de houder.
- De medewerker grijpt in als zich ongewenste situaties (dreigen) voor te doen.
- Foto's die op of rond Toya's Toetties worden gemaakt, worden alleen bewaard, bewerkt of verspreid met toestemming van de ouders of verzorger van de kinderen.
- Foto's van kinderen worden alleen gepubliceerd met schriftelijke toestemming van ouders of verzorger zie bijlage 12
- Toya's Toetties distantieert zich van beeldend en schriftelijk materiaal waarin een ander wordt voorgesteld als minderwaardig of lustobject.



-Foto's worden alleen met de groepstelefoon gemaakt.

## 6.2) 4-ogen beleid

Bij Toya's Toetties vinden we het heel belangrijk dat de kinderen in een veilige en vertrouwde omgeving worden opgevangen. We brengen het vier ogen beleid op de volgende manier in praktijk:

Gedurende de dag is de sociale controle op de medewerkers en kinderen groot. Het gebouw is heel open, er is veel glas, waardoor je alle ruimtes in kunt kijken en collega's elkaar altijd in het zicht kunnen houden. Omdat er aan de voorkant veel glas is, is er sociale controle van mensen die voorbij lopen.

Als de houder niet op de groep en niet op vakantie is, zal ze regelmatig even binnen lopen, zij woont boven de locatie.

Wij proberen stagiaires in te plannen als er een medewerker alleen staat. Ook zijn er ouders die binnen komen tijdens breng- en ophaalmomenten.

Er is een deur met een raam tussen de BSO groep en KDV groep zodat de medewerkers elkaar kunnen zien.

Pm-ers die in de slaapkamer kinderen naar bed of uit bed halen kunnen gecontroleerd worden door collegas's via een babyfoon met camera en geluid. Zo kunnen ze altijd mee kijken.

Als wij een nieuwe medewerkers aannemen vragen wij altijd referenties op bij de vorige werkgever. Nieuwe medewerkers mogen pas gaan werken op het moment dat hun VOG op het kinderdagverblijf binnen is en ze gekoppeld zijn aan de organisatie. Dit is alleen mogelijk als ze ingeschreven staan in het persoonsregister kinderopvang.

Daarnaast hebben we de volgende afspraken gemaakt:

- Er is nooit een pedagogisch medewerker alleen in het gebouw met kinderen. Als er 1 pedagogisch medewerker op de groep staat dan is er altijd een andere medewerker/ de houder aanwezig die met regelmaat op de groep komt kijken (op onaangekondigde momenten) of er is ook een stagiaire aanwezig.
- Een pedagogisch medewerker gaat niet alleen het terrein af met de kinderen, voor bijvoorbeeld een wandeling, mocht dat wel het geval zijn. Dan is er sociale controle van buiten af.
- Er is een open aanspreekcultuur. Heb je een 'niet pluis gevoel' dan maak je dat direct bespreekbaar

## 6.3) Achterwacht regeling

Wanneer één van de volgende situaties zich voordoet, is achterwacht noodzakelijk.

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

Montoya Corbijn, houder woont boven de locatie en kan elk moment worden opgeroepen. Elina de Jong, moeder van houder is achterwacht en woont in Vlissingen en werkt niet meer. Selina Kleeman- Leijnse is een vriendin van de houder en woont en werkt in oost-souburg.

Hun zijn standaard van Maandag tot en met vrijdag het hele jaar door achterwacht.

Mocht 1 van de 3 op vakantie zijn, dan zal dat van te voren worden afgestemd met elkaar. En word er ingevallen als achterwacht door een medewerker of houder.  
Alle noodnummers hangen aan de binnenkant van de keukenkastjes.

#### **6.4) Gezonde binnenlucht**

Bij Toya's Toetties hebben we aandacht voor gezonde binnenlucht. Om dit te realiseren volgen we de richtlijn voor binnen-en buitenmilieu voor kinderdagverblijven van de RIVM. Deze zijn te vinden in de KIDDIapp onder het gedeelte over hygiëne.

We hebben de volgende maatregelen genomen:

- De ramen en deuren minimaal 15 min wijd open te zetten voordat de kinderen komen.
- Als er kinderen zijn wordt er geventileerd door de ramen open te zetten.
- Als het nodig is (bij een temperatuur van 25 graden of meer, of slechte luchtkwaliteit) worden de deuren ook opengezet. Kinderen kunnen niet wegllopen als de ramen openstaan, de ramen zijn hoog of kantel.
- Er is in elke ruimte waar kinderen verblijven een CO2 meter geplaatst.
- Binnen wordt alleen gebruik gemaakt van lijm en verf op waterbasis.
- In elke ruimte hangt een thermometer, de temperatuur van de ruimtes worden regelmatig gecontroleerd.
- De warmte wordt in de ruimtes beperkt door het gebruik van zonwering en airco.
- Binnen klimaat word beheerd door een wtw unit en een airco systeem.
- Bij hitte (als het warmer wordt dan 25 graden) zetten we zo min mogelijk lampen of apparaten aan.
- Wanneer het buiten warm is zullen we de deuren niet helemaal sluiten omdat het belangrijk blijft om te ventileren.
- Bij hitte (warmer dan 25 graden) zullen we 's nachts extra ventileren, omdat het dan buiten koeler is dan binnen.
- We herstellen lekkages direct en maken de vochtplekken goed schoon.
- In het geval van hitte (warmer dan 25 graden) laten we de kinderen buiten als het daar koeler is dan binnen. We zorgen dan voor schaduw en voorkomen blootstelling aan direct zonlicht tussen 12.00 en 15.00 uur.
- Bij hitte (warmer dan 25 graden) doen we geen spelletjes waar kinderen het te warm van krijgen en we laten de kinderen extra drinken.

*De maatregelen rondom het controleren en meten van het gehalte kooldioxide:*

- We hebben een goed afleesbare CO2 meter geplaatst die met licht de kwaliteit van de binnenlucht aangeeft als goed/ matig of slecht.
- We lezen de CO2 meter regelmatig af en nemen direct actie als de CO2 meter een alarm geeft.
- Bij matige luchtkwaliteit zullen we extra ventileren (ramen verder open), zodat we het CO2 gehalte lager houden dan 1000 ppm, het liefst onder 800 ppm. Wanneer er toch door de CO2 meter aangegeven wordt dat er slechte luchtkwaliteit is zetten we de wtw aan.
- we zorgen er voor dat de CO2 meter goed geplaatst is, op een plek waar geen ramen of deuren zijn waar ventilatie is. - We hebben een meter die zelf registreerd.

Maatregelen rondom stoffigheid, allergenen

- We hebben een schoonmaakschema en houden ons hieraan. Het stofzuigen, vegen of droogwissen wordt gedaan als er geen kinderen zijn.
- Mocht de stofzuiger toch gebruikt worden terwijl de kinderen er zijn (omdat het voor de veiligheid nodig is dat het vuil opgezogen wordt), dan ventileren we tijdens het stofzuigen extra.
- We gebruiken geen schoonmaakmiddelen met een sterke of prikkelende geur in de buurt van kinderen.
- We gebruiken gewoon afwasmiddel of allesreiniger.
- We gebruiken geen luchtverfrissers of schoonmaakspray's in de buurt van kinderen.

- We wassen hoezen, kussens, dekens en dergelijke op 60 graden, of op een temperatuur van 40 graden én droog in de droombrommel.
- We plaatsen geen bloemen met een sterke geur in de opvang
- We plaatsen geen planten met harige bladeren in de opvang
- We vegen elke week het stof van de plantenbladeren
- We maken de plantenbakken, potten en schotels elk jaar schoon, als er geen kinderen aanwezig zijn.
- We noteren allergieën van kinderen op een lijst die altijd en voor iedere medewerker inzichtelijk is .
- Als een kind allergie heeft voor zonnebrandcrème. Smeren we het kind met eigen zonnebrandcrème als eerste in of de PM-er wast van te voren de handen zodat er geen andere zonnebrandcrème meer op de handen zit.

#### Maatregelen rondom verf, lijm en spuitbussen

- We gebruiken voor knutselen verf en lijm op waterbasis
- We ventileren extra tijdens het gebruik van knutselverf of -lijm.
- We gebruiken geen producten met oplosmiddelen en andere chemische producten in het bijzijn van kinderen.
- We schilderen geen voorwerpen of delen van het gebouw in het bijzijn van de kinderen.
- Na het verven luchten we de ruimte totdat de geur helemaal is verdwenen.
- Na het verven blijven we enkele weken extra luchten, ook bij verf op waterbasis.

#### Overige maatregelen

- We branden geen wierook, kaarsen, waxine, olie, gel, etc.
- Er wordt in of om het gebouw niet gerookt ook geen vape.
- Dieren zijn niet toegestaan op de locatie, mocht dit wel voorkomen, word dit overlegd met de ouders en word er gekeken of er kinderen allergies zijn. Veiligheid en hygiene staan dan voorop.

### **6.5) Risico buiten spelen**

We weten nog niet precies hoe de buiten ruimte eruit gaat zien. Maar het is de bedoeling dat er een zandbak, laag speelhuisje, boomstronken, houtsnippers, glijbaan en autobanden komen .Op dit moment is er een buitenkeuken en moestuin. Ook zal er een speel plekje zijn voor de baby's op een stukje kunstgras.

Omdat het nog niet helemaal duidelijk is hoe de achterplaats er uit gaat zien is het moeilijk te beoordelen welke risico's er zullen zijn. Voordat de opvang open gaat, word er nog een risico-inventarisatie afgenomen, zodat we zeker weten dat alles veilig is voor de kinderen en medewerkers. Mocht er dan nog uitkomen dat er wat aangepast moet worden, zullen wij dit gelijk doen.

Natuurlijk zorgen wij dat de veiligheid voorop staat en dat wij en de kinderen geen risico's lopen. Zo zorgen wij voor een laag speelhuisje, geen scherpe randen, geen hele hoge klimmogelijkheden, houtsnippers rond de glijbaan en zal er een stuk (kunst)gras zijn waar de kleinere kinderen goed op kunnen spelen. Ook zorgen wij voor voldoende toezicht en laten wij de kinderen nooit alleen op de achterplaats. De buitenplaats is altijd afgesloten en voordat wij naar buiten gaan, zal de medewerker hier op controleren. Ook zullen we de buiten plaats controleren op gevaarlijke voorwerpen. We zorgen dat er genoeg schaduw plekken zijn doormiddel van parasols en schaduwdoekken.

Kinderen worden goed beschermd tegen de zon, door veel schaduw plekken aan te bieden, door ze goed in te smeren en als het te warm is blijven we binnen.

## **7) EHBO & BHV**

Binnen Toya's Toetties doen we er zoveel mogelijk aan om te voorkomen dat er geen letsel opgelopen wordt. Toch is dit niet geheel te voorkomen, daarnaast kunnen zich andere

calamiteiten voordoen, waardoor EHBO noodzakelijk is. Op onze locaties volgen alle medewerkers de training kinder-EHBO & BHV, deze wordt jaarlijks herhaald. De nieuwe medewerkers, stromen weer in bij een nieuwe EHBO of BHV training, die ook jaarlijks plaatsvindt binnen Toya's Toetties.

## 8) Beleidscyclus

Een levend beleidsdocument ontstaat door een cyclus van opstellen, implementeren, evalueren en actualiseren. Dit doen we als volgt:

- Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie door middel van de risico monitor. De pedagogisch medewerker vult de RI&E in, samen met de houder. Door deze inventarisatie worden de grote en kleine risico's in kaart gebracht.
- Er wordt een plan van aanpak gemaakt met een actielijst. In het plan van aanpak komt te staan welke maatregelen worden genomen om het beleidsplan weer aan te laten sluiten bij de actuele situatie op de opvang. Deze maatregelen komen te staan op een actielijst. De acties worden uitgezet naar de juiste mensen. De actielijst wordt bewaakt door de houder.
- Het plan van aanpak en de actielijst wordt besproken in een teamvergadering.
- Wanneer er een ongeval heeft plaats gevonden dan vult de aanwezige pedagogisch medewerker een ongevallenformulier (bijlage 9) in. Dit wordt ook gedaan als er bijna een ongeval is, en er actie nodig is.
- De ongevallenformulieren en de daarbij horende acties worden besproken in een teamvergadering.
- In de overlegstructuur van de locatie zijn veiligheid en gezondheid een vast onderwerp. 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 teamoverleg.
- Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hier op aangepast.

Ouders en medewerkers worden door de houder op de hoogte gesteld van actuele zaken ten aanzien van het beleid Veiligheid en Gezondheid. Verder is het beleid Veiligheid en Gezondheid inzichtelijk op de [www.toyastoetties.nl](http://www.toyastoetties.nl). Naast de risico-inventarisatie en het beleidsplan Veiligheid en gezondheid zijn er meer beleidsdocumenten die we minimaal 1 keer per jaar uitgebreid met elkaar bespreken. Hiervoor hebben we een 'jaarplanning beleid' gemaakt.

<b>Beleidsdocument</b>	<b>Uitvoeren</b>	<b>Besprek + evt aanpassen</b>
Risico Inventarisatie	Januari	Februari
Beleidsplan Veiligheid en Gezondheid	x	Februari & September
Pedagogisch beleid		Februari & September
Meldcode Kinderopvang		Februari & September
Voedingsbeleid		maart
Overige beleidsdocumenten		mei

Nieuwe medewerkers ontvangen alle beleidsdocumenten voorafgaand aan hun in diensttreding. De houder controleert of de medewerkers goed op de hoogte zijn van de inhoud van de beleidsdocumenten.

## 9) Communicatie en afstemming intern en extern

### *Intern*

Wij vinden het belangrijk dat medewerkers zich betrokken voelen bij het veiligheids- en gezondheidsbeleid. Wanneer het beleidsplan voor veiligheid en gezondheid wordt opgesteld of bijgesteld, spelen zij dan ook allen een actieve rol hierin. Wanneer een nieuwe medewerker en-/ of een stagiaire op de locatie komt werken zorgen we ervoor dat de medewerker op de hoogte wordt gebracht van het veiligheids- en gezondheidsbeleid en de inhoud hiervan.

Tijdens team overleggen is het bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een vast agendapunt. Zo wordt het mogelijk zaken bespreekbaar te maken en direct bij te stellen waar nodig

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid zit in de beleidsmap, welke te vinden is in de kast met slot  
Alle medewerkers kunnen deze te allen tijde inkijken.

### *Extern*

Wij vinden het ook belangrijk dat ouders op de hoogte worden gebracht als er punten zijn aangaande de veiligheid en gezondheid.

Het veiligheids- en gezondheidsbeleid is voor ouders in te zien via de website. Ouders zijn en worden hiervan op de hoogte gesteld via de mail. Mocht het beleid aangepast worden, dan zullen ouders op de hoogte worden gesteld doormiddel van een mail of een melding in de nieuwsbrief die ouders via de mail ontvangen.

Ouders worden op de hoogte gebracht als er op een dag een noodoefening heeft plaatsgevonden.

Als er (kinder)ziektes heersen, wordt dit via een a4 op de deuren kenbaar gemaakt.

Op dit blad staat beschreven welke (kinder)ziekte er heerst en een korte uitleg van de betreffende kinderziekte. Daarnaast wordt deze informatie per mail verstrekt.

### *Ondersteuning en melding van klachten*

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren ten aanzien van veiligheid en gezondheid, kan het altijd voorkomen dat een medewerker of ouder een klacht heeft. We staan open voor feedback en bespreken deze klacht het liefst direct met de medewerker of ouder zelf om tot een oplossing te komen

### *Klachtenregeling*

Wij willen graag weten hoe er over Toya's Toetties wordt gedacht en waarderen het dan ook wanneer ouders ons laat weten waarover zij niet tevreden zijn of wat beter zou kunnen. Dit geeft ons de mogelijkheid om de kwaliteit van onze opvang te verbeteren en te werken aan een oplossing voor uw eventuele klacht. Denkt u dat wij onze dienstverlening kunnen verbeteren, heeft u ideeën of wilt u een klacht kenbaar maken?

Zie hiervoor ons klachtenregeling, bijlage 13. U kunt een klacht alleen schriftelijk indienen. In eerste instantie wordt de interne klachtenprocedure in gang gezet en proberen wij het probleem intern op te lossen. Mocht dit niet lukken dan kunt u zich als ouder of medewerker richten tot de Geschillencommissie Kinderopvang. Dit is een externe klachtencommissie die de klacht dan in behandeling zal nemen.

## Bijlage 1 Protocol vermissing

### Inleiding

In dit protocol staan de richtlijnen voor de handelwijze die de medewerkers van Toya's Toettes volgen wanneer een kind vermist wordt tijdens de opvang.

Een persoon (kind) is vermist als:

- iemand tegen redelijke verwachting in afwezig is uit de voor die persoon gebruikelijke en veilige omgeving
- er sprake is van een plotselinge en onverwachte afwezigheid
- de verblijfplaats van iemand onbekend is, en als het in diens belang is, dat die wordt vastgesteld

### Preventief beleid

- Weet hoeveel kinderen er op de groep zijn. Doe dit o.a. door het bijhouden van de presentielijst waar alle kinderen op staan via Kovnet. Wanneer een kind is gebracht of gehaald, moet je het nieuwe aantal kinderen weten.
- Tel regelmatig het aantal kinderen om te controleren of alle kinderen er nog zijn.
- De kans dat een kind wegloopt of door een onbekende wordt meegenomen is het grootst tijdens de haal- en brengtijden:
- Let op dat de entree deur en het hek bij buitenspelen altijd goed dicht zijn. Let op openstaande deuren, zowel de groepsdeur als de entree deur. Wanneer een ouder de deur laat openstaan, wijs de ouder daar op. Wanneer een kind zelf de deur kan open doen en dit doet zonder toestemming van de groepsleiding, zorg dan voor maatregelen zoals het omhoog zetten van de deurkruk. Check of de entree deur dicht is, wanneer de groepsruimte wordt verlaten samen met de kinderen.
- Groepsleiding zorgt dat een invalkracht goed geïnstrueerd is. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de map voor invalkrachten en vindt er een goede overdracht plaats.

### Vermissing gebeurt tijdens de opvang

Wanneer je ontdekt dat je een kind uit de groep mist kun je een aantal dingen doen die helpen het vermiste kind op te sporen. Dit betreft niet alleen het zelf zoeken naar het vermiste kind, maar ook het verzamelen van informatie over het kind en over de omstandigheden van de vermissing.

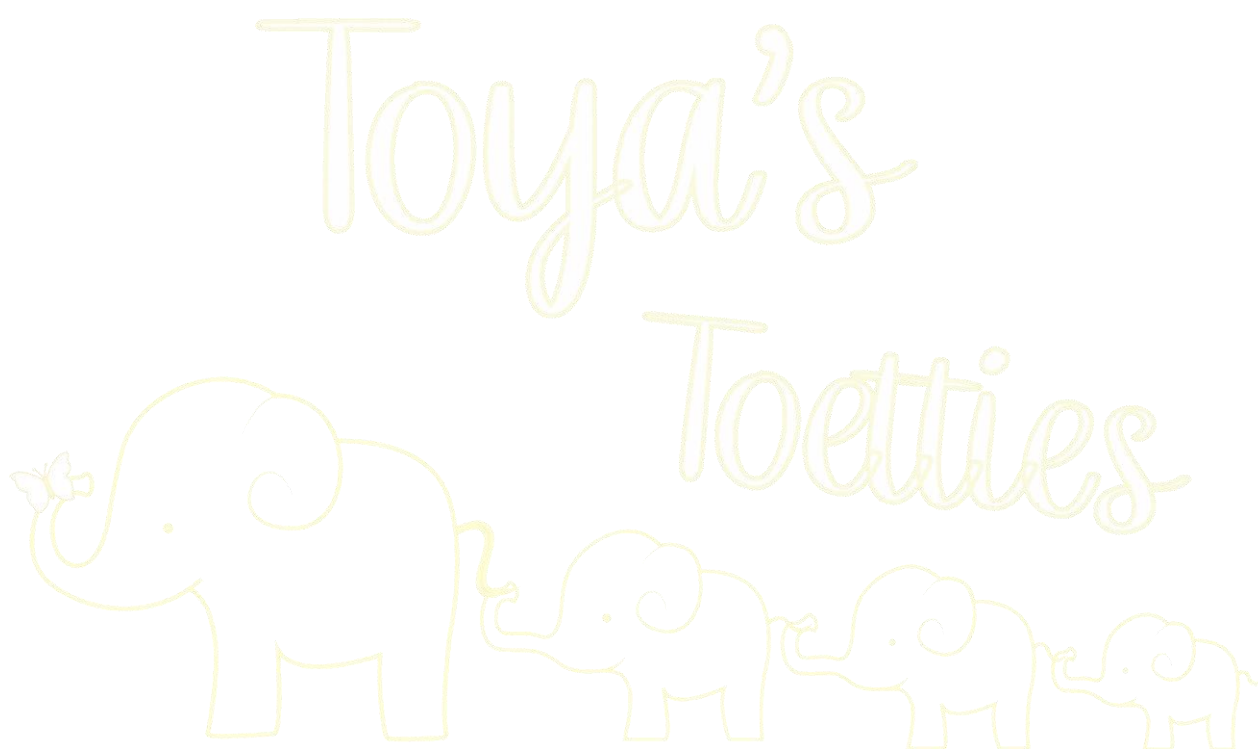
Onderneem de volgende stappen:

- Meld bij je naaste collega van de groep dat je een kind mist. Draag de zorg van de andere kinderen over aan je collega, zodat je je kunt richten op het vermiste kind.
- Blijf kalm, denk helder na. Wanneer heb je het kind voor het laatst gezien? Wat was het kind aan het doen? Waar zou het mis kunnen zijn gegaan?
- Bekijk eerst goed alle lokalen, gangen en slaapkamers van het kindercentrum. Roep ondertussen het kind. Kijk ook op plaatsen waar kinderen zich kunnen verbergen. Het kan voorkomen dat een kind zich verstopt en dan in slaap valt.
- Schakel meerdere collega's in om te helpen zoeken. Ook eventueel ouders die op dat moment aanwezig zijn.
- Een andere collega die niet aan het zoeken is brengt de houder van het kindercentrum op de hoogte. Deze neemt contact op met de ouders indien het kind niet binnen 15 minuten wordt gevonden.
- Als het kind niet in het gebouw te vinden is, ga dan buiten zoeken. Neem als het kan een foto van het kind mee. Neem een telefoon mee, zodat je bereikbaar bent, mocht een collega het kind vinden.
- Zoek buiten eerst op de plekken waar het kind gevaar zou kunnen oplopen (water, putten, verkeerswegen, parkeerplaatsen etc.).
- Vraag aan voorbijgangers of zij een kind hebben gezien.

- Na 15 minuten zoeken bel je de politie: 0900 – 8844.
- Noteer de naam van de politiefunctionaris die je geholpen heeft aan de telefoon en, zodra dat bekend is, de naam van de politiefunctionaris die als je contactpersoon aangewezen is. Als het vermiste kind terecht is:
- Informeer je de politie als deze ingeschakeld is.
- Informeer je vervolgens alle andere betrokkenen die weten dat het kind vermist is.
- Is het belangrijk om na te gaan wat de reden voor de vermissing was, zodat een herhaling voorkomen kan worden.

#### **Kind verschijnt niet op de opvang**

- Er wordt gewacht tot 9.30 uur. Als het kind er dan niet is, wordt er bij de houder gecheckt of er een wijziging door is gegeven. Is dit niet het geval, dan wordt er naar vader/moeder gebeld om te checken waarom het kind er niet is.



## Bijlage 2 Gedragsregels Toya's Toetties

Datum herziening gedragsregels: 3-8-2024

### Inleiding

Toya's Toetties schept een klimaat waarin alle kinderen, ouders en medewerkers zich veilig voelen.

### Algemene gedragsregels:

- Iedereen wordt geaccepteerd zoals hij/zij is; alle mensen zijn verschillend en dat is prima;
- Iedereen gaat respectvol met elkaar om. Er worden geen racistische opmerkingen gemaakt, gediscrimineerd, geroddeld of gescholden. Ook wordt niemand uitgelachen, vernederd of buitengesloten;
- Er wordt geen lichamelijk of verbaal geweld gebruikt. Ook wordt er niet bedreigd met lichamelijk geweld;
- Er wordt zowel buiten op het terrein, als binnen in de kinderopvang niet gerookt of iets gebruikt wat daarop lijkt.
- Alle dieren die niet op het dagverblijf wonen zijn verboden mee te brengen. Behalve wanneer daar uitdrukkelijk toestemming door de houder voor wordt gegeven.
- Iedereen die gedrag vertoont dat als onacceptabel wordt ervaren wordt hierop aangesproken. In het geval van (dreigementen van) lichamelijk of verbaal geweld door ouders of medewerkers is de houder bevoegd corrigerende maatregelen te nemen of om de toegang tot Toya's Toetties te ontfemen;
- Iedereen houdt zich aan gemaakte afspraken;
- Iedereen is zuinig op het materiaal en de omgeving van het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang en op de bezittingen van een ander;
- Iedereen zorgt voor rust binnen het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang;
- De medewerker is consistent en betrouwbaar in zijn of haar gedrag;
- De medewerker wijst plagen en pesten te allen tijde af;
- De medewerker luistert naar het kind en neemt het kind serieus;
- De medewerker benadert het kind positief en let meer op de dingen die goed gaan dan op de verkeerde dingen;
- De medewerker spreekt niet over het gedrag, huiselijke omstandigheden of andere privacy gevoelige zaken van een kind in het bijzijn van niet direct betrokken personen.
- De organisatie probeert in alle gevallen zorgvuldig te handelen en de belangen van ouders en kinderen te behartigen;
- De ouders / verzorgers hebben inzage in alle gegevens die over het kind worden opgeslagen.

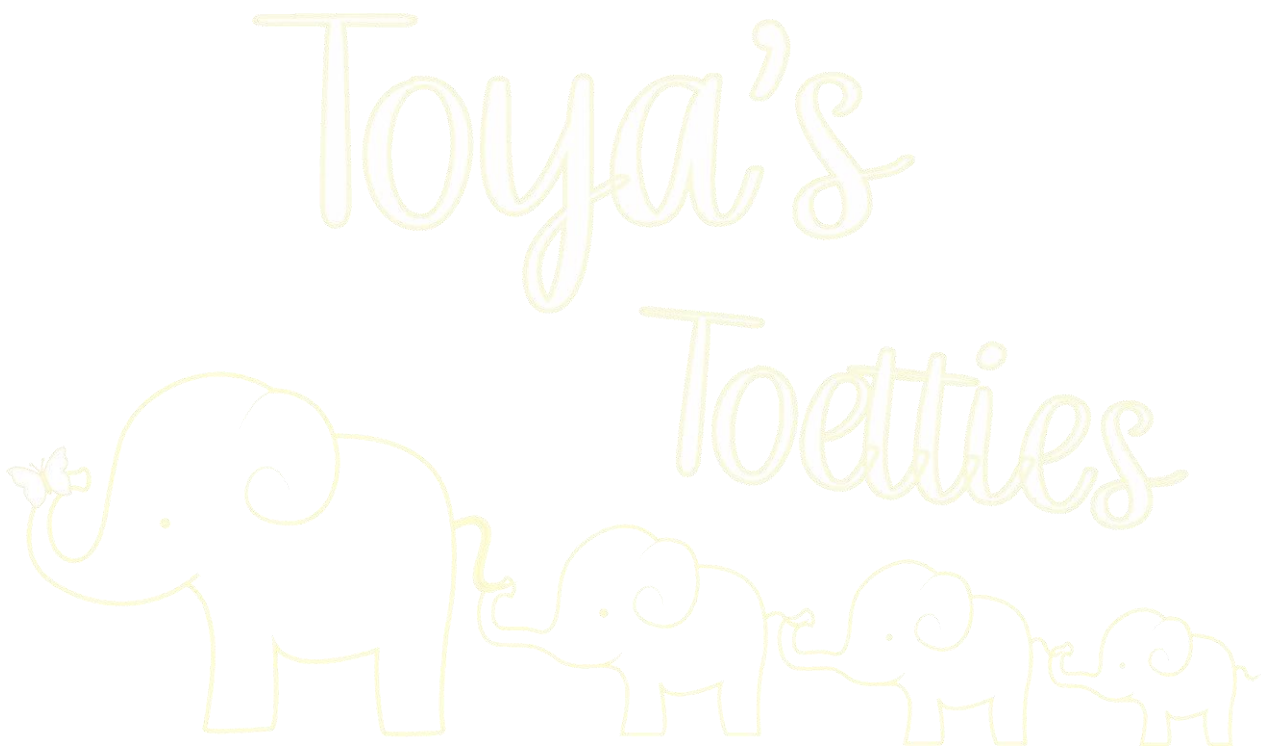
### Gedragsregels specifiek gericht op (voorkomen of aanpakken van) grensoverschrijdend gedrag:

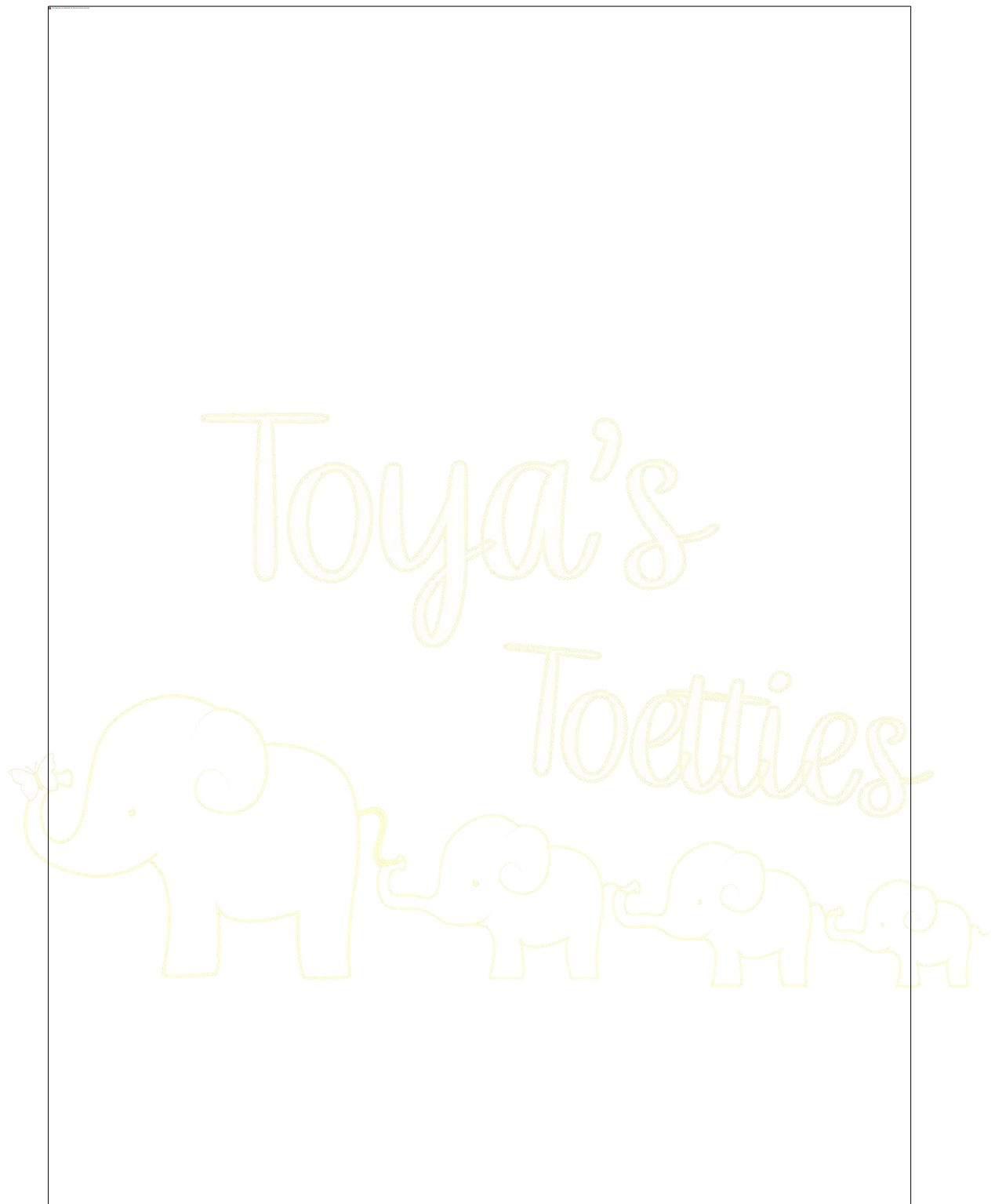
- De medewerker zorgt er voor zichtbaar te zijn voor andere volwassenen als hij / zij alleen is met een kind;
- De medewerker treedt buiten werktijd bij voorkeur niet op als kinderopvang bijv. bij ouders thuis. Wanneer de medewerker dit wel zou willen wordt hierover overlegd met de houder. Belangrijk hierbij is dat er een scheiding is tussen werk en privé (het oppassen).
- De medewerker gebruikt geen seksueel getint taalgebruik en maakt geen seksueel gefinte grappen of opmerkingen;
- De medewerker grijpt in als zich ongewenste situaties (dreigen) voor te doen;
- Foto's, die op of rond Toya's Toetties worden gemaakt, worden alleen bewaard, bewerkt of verspreid met toestemming van de ouders of verzorgers van de kinderen;
- Foto's van kinderen worden alleen gepubliceerd met schriftelijke toestemming van ouder of verzorger;
- Toya's Toetties distantieert zich van beeldend en schriftelijk materiaal waarin een ander wordt voorgesteld als minderwaardig of lustobject
- Foto's worden alleen gemaakt met de groepstelefoon.



Gedragsregels specifiek gericht op contact met collega's buiten werktijd:

- Er worden geen werk gerelateerde WhatsApps 's avonds en in het weekend naar collega's en/of houder gestuurd, tenzij het erg belangrijk is en niet kan wachten tot de volgende (werk)dag.
- WhatsApp wordt gebruikt voor korte (praktische) berichten en niet als werkoverleg.
- Er wordt niet op een negatieve manier over anderen geappt.
- Vrije dagen van collega's worden gerespecteerd en iemand wordt niet gestoord tijdens zijn vrije dag. Uitzondering zijn overlegpunten die belangrijk zijn en niet kunnen wachten.
- Overlegpunten naar de houder lopen via de mail. Uitzondering zijn punten waar je snel antwoord op moet hebben
- Elke medewerker heeft het recht om niet direct te reageren op apps of berichten. We respecteren het dat diegene vrij is en het beantwoorden wellicht niet uit komt.





## Bijlage 4 Voedselveiligheid registratie (HACCP)

Dit registratieformulier dient 1 x per week te worden ingevuld. Indien men een vraag met 'nee' beantwoordt, dient direct actie te worden ondernomen en genoteerd op dit formulier.

Datum: \_\_\_\_\_

- |  |   |
|--|---|
| 1. Wordt er op een correcte manier boodschappen gedaan (volgens instructie)?   | ja / nee / n.v.t.   |
| 2. Zijn de producten op het juiste tijdstip aangeleverd?   | ja / nee / n.v.t.   |
| 3. Worden gekoelde en diepvriesproducten direct opgeslagen?  | ja / nee / n.v.t.   |
| 4. Is de opslagruimte (koelkast, diepvries en keukenkastje) schoon?  | ja / nee / n.v.t.   |
| 5. Is de opslagruimte (koelkast, diepvries en keukenkastje) overzichtelijk beladen?  | ja / nee / n.v.t.   |
| 6. Zijn de verpakkingen goed gesloten en niet beschadigd?  | ja / nee / n.v.t.   |
| 7. Zijn de producten in de diepvries voorzien van datum?   | ja / nee / n.v.t.   |
| 8. Zijn er producten aanwezig met een verlopen houdbaarheidsdatum?   | ja / nee / n.v.t.   |
| 9. Staan de producten met de kortste houdbaarheidsdatum vooraan?   | ja / nee / n.v.t.   |
| 10. Worden medicijnen apart bewaard (niet bij de voedingsmiddelen)?  | ja / nee / n.v.t.   |
| 11. Worden schoonmaakmiddelen apart bewaard (niet bij de voedingsmiddelen)?  | ja / nee / n.v.t.   |
| 12. Is ongedierte aanwezig?  | ja / nee / n.v.t.   |
| 13. Is de temperatuur van de koelkast lager dan 7 °C (bij voorkeur 3 of 4 °C) ?<br>Is de temperatuur van de diepvries lager dan -18 °C?<br>Is de temperatuur van de keukenkast/voorraadkast lager dan 23 °C? | ja / nee / n.v.t.<br>ja / nee / n.v.t.<br>ja / nee / n.v.t. |
| 14. Is de toestand van de gereinigde vaat in orde?<br>Niet dof, vlekkelig, niet vuil, geen kalkafzetting, niet beschadigd, wel droog?  | ja / nee / n.v.t.   |
| 16. Maakt het schoonmaakonderhoud van de keuken een goede indruk?  | ja / nee / n.v.t.   |
| 17. Wordt het afval dagelijks afgevoerd?   | ja / nee / n.v.t.   |
| 18. Wordt er gewerkt volgens de regels van de persoonlijke hygiëne?  | ja / nee / n.v.t.   |

**Eventueel te nemen acties: (overnemen op te nemen actie of in actieplan)**

---

## Bijlage 5 Ziektebeleid

### Gezondheid en welbevinden

Bij Toya's Toetties staat het kind in het middelpunt. Mocht een kind ziek zijn of worden dan vinden we het belangrijk dat er goed naar het kind gekeken wordt. We kijken vooral naar of het kind zich nog wel prettig voelt in de groep. En of de pedagogisch medewerkers voldoende aandacht en verzorging kunnen bieden aan het kind.

### Koorts

Wanneer een kind 's morgens koorts of verhoging heeft is het wellicht beter om het thuis te houden. Vaak worden kinderen in de loop van de dag zieker en is de drukte van de andere kinderen ze teveel waardoor ze alsnog opgehaald moeten worden.

Wanneer een kind op de groep koortsverschijnselen heeft ( hangerig, oplopende temperatuur, rode wangen etc.) en-/of een temperatuur heeft van 38,5 °C, wordt er altijd contact opgenomen met de ouders.

Er wordt overlegd tussen de pedagogisch medewerker en de ouder wat het beste is voor het kind en wat in de gegeven situatie mogelijk is.

- De mate waarin het kind ziek is/ koorts heeft.
- De ruimte die Toya's Toetties op dat moment biedt om het kind tijdelijk extra zorg en aandacht te geven.
- De mogelijkheid die ouders (of een ander vertrouwd persoon) hebben om het kind snel op te halen.

Wanneer een kind op de groep koorts krijgt, en de koorts wordt/is meer dan 38,5 °C, dan dient het kind opgehaald te worden. Wij streven er naar dat het kind binnen 2 uur na telefonisch contact wordt opgehaald.

Als ouders bellen met de vraag of hun kind mag komen is de stelregel in geval van koorts: 38,5 C koorts = ophalen/thuis houden

### Medicijngebruik

Wanneer ouder(s) willen dat wij het kind medicijnen toedienen moeten de ouder(s) een medicatieformulier invullen en ondertekenen. Dit geldt ook voor homeopathische/antroposofische geneesmiddelen en zelfzorgmiddelen. Op het medicijn moet duidelijk staan:

- de naam van het kind
- de gebruiksaanwijzing
- de houdbaarheidsdatum

De ingevulde formulieren zal worden bewaard in het dossier van het kind

### Medicijnkistje

Medicatie wordt bewaard in het daarvoor bestemde medicijnkistje. De medicijnkistjes en de sleutel hebben een vaste plek en dienen hier ook weer neergezet te worden als ze niet in gebruik zijn.

### Zetpillen:

Pedagogisch medewerkers dienen geen zetpillen toe. Ook het zelf komen toedienen van een zetpil is niet toegestaan.

Wanneer er gezondheidsproblemen ontstaan bij kinderen hebben we op dat moment geen getekende verklaring van ouders. En een inconsequent gebruik van zetpillen kan een koortsstuip tot gevolg hebben. ( voor info koortsstuipen zie weringlijst bijlage 11)

Daarnaast is het zo dat koorts een zinvolle reactie van het lichaam is op een infectie. In de meeste gevallen zal de huisarts ook adviseren de koorts niet te behandelen. Bij hele kleine kinderen en bij koorts boven 40 graden Celsius kan de huisarts paracetamol voorschrijven.

Het is niet de bedoeling om het kind een paracetamol/zetpil te geven als het die dag naar de opvang komt. Als de paracetamol/zetpil uitgewerkt is kan de koorts omhoog schieten en een koortsstuip ontstaan.

### **Uitzonderingen**

- 1) Wanneer het geven van een zetpil op doktersadvies is. Als dit het geval is moet er aan het begin van de dag een medicijnverklaring getekend worden. Ouders moeten zelf de zetpil mee geven.
- 2) In het geval van pijn mag er een zetpil gegeven worden. **Mits** er geen koorts aanwezig is, ook geen onderdrukte koorts (door bijv. een zetpil)  
Ouders moeten zelf de zetpil mee geven.  
Let wel; in het geval van pijn geldt ook dat een kind zich wel prettig moet voelen op de groep en dat de pedagogisch medewerkers de aandacht en de verzorging kunnen geven die het kind nodig heeft.

### **Bijzondere kinderziektes**

Wij volgen de landelijke RIVM richtlijnen t.a.v. kinderziektes zoals waterpokken, krentenbaard, etc. Op de telefoon van de groep staat de Kiddi app, deze kunnen de pedagogisch medewerkers raadplegen om na te gaan hoe ze moeten handelen bij de verschillende ziektebeelden.

### **GGD**

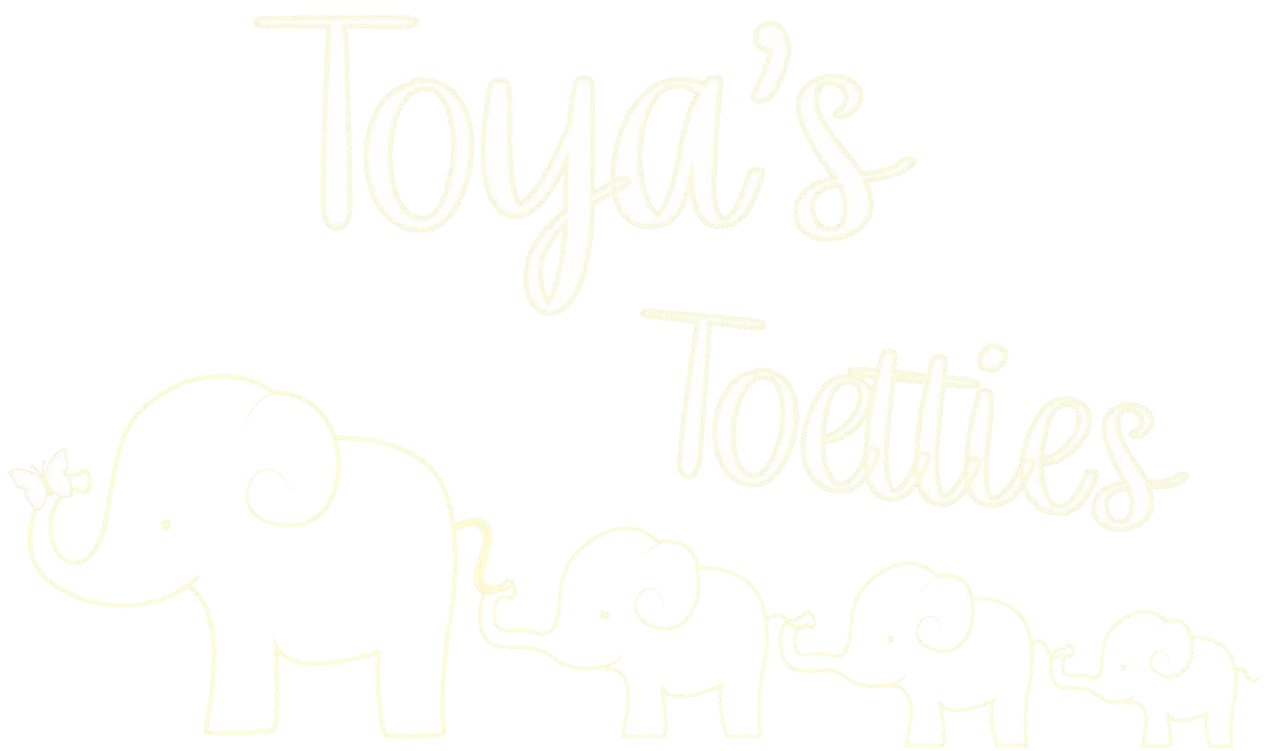
Bij constatering van een besmettelijke ziekte zullen alle ouders op de hoogte gesteld worden van mogelijk besmettingsgevaar, via de overdracht en middels een brief op de deur van de groep. Bij ziekten als rode hond, bof, mazelen en waterpokken zullen extra maatregelen worden getroffen in verband met de mogelijke gevolgen van blootstelling tijdens zwangerschap. Ook is het kinderdagverblijf verplicht dergelijke ziektegevallen te melden bij de GGD.

### **Hygiëne bij zieke kinderen**

Als een kind ziek is dan zijn er extra hygiëne maatregelen die we volgen:

- Zieke kinderen krijgen een eigen handdoek of gebruiken papieren handdoekjes, ook krijgen zieke kinderen eigen speelgoed
- Speelgoed waarmee een ziek kind heeft gespeeld, wordt gereinigd voordat andere kinderen het gebruiken
- Bij een ziek kind wordt extra gelet op een goede handhygiëne

- De contactpunten (deurklinken, lichtknopjes, kranen) worden extra schoongemaakt met schoonmaakmiddel (halverwege de dag en na sluiting)
- Als een ziek kind met verkleedkleden speelt dan worden deze kleden na afloop gewassen.
- Bij gebruik van een thermometer gebruiken we een thermometer hoesje en wordt de thermometer na gebruik gereinigd met water en zeep en gedesinfecteerd met alcohol.



## Bijlage 6 Medicijnverstrekkingverklaring

Ondergetekenden verklaren dat bij:

Naam kind: \_\_\_\_\_

de volgende medicijnen toegediend dienen te worden c.q. de volgende handelingen dienen te worden verricht tijdens de opvang:

Naam medicijn \_\_\_\_\_

Bewaarplaats Koelkast of andere plaats \_\_\_\_\_

Houdbaar t/m (Houdbaarheidsdatum) \_\_\_\_\_

Verstrekking van (begindatum) \_\_\_\_\_ tot (einddatum) \_\_\_\_\_

Dosering (per keer) \_\_\_\_\_ mg / ml / tablet(ten) (\*doorhalen van niet van toepassing is)

Tijdstip (uur) 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

Bijzondere aanwijzingen (Bijv. uur voor / na de maaltijd; niet met melkproducten, zittend, op schoot e.d.)

Wijze van toediening (Bijv. via mond / neus / oog / oor / huid / anaal)

Anders, te weten \_\_\_\_\_

Toediening door \_\_\_\_\_

Handeling (indien van toepassing) \_\_\_\_\_

Datum ondertekening: \_\_\_\_\_

Naam ouder: _____ Paraaf ouders: _____		Naam pedagogisch medewerker: _____ Paraaf pedagogisch medewerker: _____	
Bijzonderheden na verstrekking**			
Overdracht, datum:			
Paraaf ouders:		Paraaf pedagogisch medewerker:	

\*\* overdracht naar ouders noodzakelijk

## Bijlage 7 Legionella protocol

### Wat is het gevaar van de legionellabacterie?

De legionellabacterie is van nature in zeer lage aantallen aanwezig in de grond en in het drinkwater. Deze aantallen zijn zo klein dat het technisch niet te meten is of ze er zijn. De legionellabacterie vormt pas een probleem als zij kunnen groeien.

Besmetting met de legionellabacterie kan legionellagriep en een legionellalongontsteking (beter bekend als veteranenziekte) veroorzaken. Een besmetting kunt u oplopen door verneveld water in te ademen waar de bacterie inzit. Bij warm douchen is er sprake van verneveld water. Legionellagroei kan plaatsvinden bij stilstaand water en temperaturen tussen de 25 en 55 graden. Een besmetting is makkelijk te voorkomen. Zorg dat de temperatuur van warmwaterapparaten met een voorraadvat op minimaal 55 graden is afgestemd,

**Spoel de kranen één minuut door, wanneer de kraan een week niet gebruikt is.**

### Wat te doen als één of meerdere kranen een week niet gebruikt is?

- Draai de koud- en warmwaterkranen een minuut lang open. Laat het water rustig stromen en voorkom dat het water vernevelt.
- Douche: Houd de sproeikop van de douche onder water in een emmer of haal het sproeistuk van de kraan. Zo wordt er voorkomen dat er nevel ingeademd wordt.

### Afspraken die gemaakt zijn:

- De kraan in de keuken en wc worden opgezet.
- Wastafel kranen in de wc worden opgezet.
- Douche kraan word opgezet.
- Als dit gebeurt is, dient de affekenlijst ingevuld te worden





## Bijlage 8 Aftekenlijst Legionella

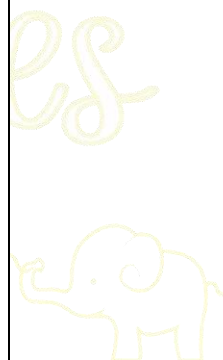
### Legionella- lijst

\* Kranen openzetten keuken, wc

\* Kranen 1 minuut laten doorstromen

week	Paraaf	
1		jan
2		
3		
4		
5		
6		feb
7		
8		
9		
10		mrt
11		
12		
13		
14		apr.
15		
16		
17		
18		
19		mei
20		
21		
22		
23		jun
24		
25		
26		

week	Paraaf	
27		jul.
28		
29		
30		
31		aug.
32		
33		
34		
35		sept.
36		
37		
38		
39		
40		okt.
41		
42		
43		
44		nov.
45		
46		
47		
48		dec.
49		
50		
51		
52		jan.



## Ongevallen registratie

Korte omschrijving:

Datum incident:

Locatie / Groep:

Datum registratie:

Door:

Betrokkene Kind: jongen / meisje

Naam:

Volwassene: man / vrouw

### 1. Beschrijf het incident/(bijna)ongeval in eigen woorden

.....

.....

.....

.....

### 2. Is er sprake van een ongeval?

Ja: ga door naar vraag 3.

Nee:

Er is sprake van een bijna ongeval.

Er is sprake van een gevaarlijke situatie.

Ga door naar vraag 13.

Bij ongeval

### 3. Bij medewerker: Heeft het ongeval geleid tot verzuim

Nee  Ja

Zo ja, op welke datum zijn de werkzaamheden weer hervat:

### 4. Wat voor letsel heeft het kind / de medewerker opgelopen?

Hersenschudding of ander hersenletsel

Gesneden of geprikt

Botbreuk

Verbranding

Open wond

Vergiftiging

Schaafwond

Allergische reactie

Kneuzing / bloedingstoring

(bijna) Verdrinking

Verstuiking / verzwikking / ontwrichting

Anders, namelijk ...

(bijvoorbeeld schouder uit de kom)

### 5. Wat is het lichaamsdeel waaraan het kind / de medewerker letsel heeft opgelopen?

Hoofd

Been (inclusief heup)

Nek

Meerdere lichaamsdelen

Arm (inclusief schouders, sleutelbeen)

Anders, namelijk ...

Romp (inclusief rug)



### 6. Is het kind / de medewerker naar aanleiding van het ongeval behandeld?

Nee

Ja, door:

Niet medisch geschoolde

Spoedeisende Hulpafdeling van een ziekenhuis

medewerk(st)er

BHV-er / EHBO-er

Opgenomen in een ziekenhuis

Huisarts

Anders, namelijk ...

Tandarts

### 7. Hoe ontstond het letsel?

Ergens vanaf gevallen

Ergens aan gesneden of geprikt

Gestruikeld / uitgegleden / verstapt

Geraakt door een bewegend voorwerp

Ergens tegenaan gestoten of gebotst

Bekneeld geraakt



## Bijlage 10 Toestemmingsformulier (haar) sieraden dragen

Bij Kinderopvang Toya's Toetties nemen wij diverse maatregelen om mogelijke ongelukken met sieraden, elastiekjes, etc. te voorkomen. Zo worden sieraden en elastiekjes verwijderd voordat uw kindje naar bed gaat. Het dragen van sieraden door uw kind is iets waar u zelf als ouders invloed op heeft. U heeft aangegeven dat u niet wilt dat bepaalde sieraden verwijderd worden tijdens het slapen bij kinderopvang Toya's Toetties. U bent op de hoogte van de risico's die dit met zich meebrengt en neemt de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid hierover.

Hierbij verklaart

..... (naam wettelijk vertegenwoordig) toestemming te geven aan Kinderopvang Toya's Toetties, gevestigd te Kanaalstraat 12a, Oost-Souburg. Dat zijn/haar kind het sieraad mag dragen tijdens het slapen op de kinderopvang.

Ik verklaar dat ik op de hoogte gesteld ben dat het dragen van sieraden door mijn kind in sommige situaties gevaarlijk is;

Ik verklaar dat het sieraad niet uit mag tijdens het slapen;

Ik verklaar dat mijn kind het omschreven sieraad draagt tijdens opvang bij Toya's Toetties. Ik neem zelf verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid hierover;

Ik verklaar het protocol Veilig Slapen gelezen te hebben.

Naam kind:

Sieraad:

Datum:

Plaats:

Handtekening ouder(s)/verzorger(s):

.....  
.....

## Bijlage 11 Weringslijst kinderziektes

Kinderziekte	Wering	Maatregelen
Bof	Nee,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventileer de ruimte goed door ramen en deuren op een kier te zetten.</li> <li>• Pas de hygiëneregels met betrekking tot handen wassen, hoesten en niezen, desinfecteren en schoonmaken van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> </ul>
Diarree en Braken	<p>Nee</p> <p>*Soms worden kinderen met diarree wel geweerd op advies van de GGD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laat het kind veel water drinken om uitdroging te voorkomen.</li> <li>• Pas de hygiëneregels handen wassen, desinfecteren, schoonmaken, verschonen en voedselvoorbereiding van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> <li>• Maak bij het voorkomen van diarree de toiletten vaker schoon, denk hierbij ook aan de contactpunten zoals deur- en lichtknop, kraan en toiletbediening.</li> <li>• Laat de zieke een eigen toilet gebruiken. Kan dat niet? Maak dan het toilet direct schoon als de zieke naar het toilet is geweest.</li> <li>• Informeer de ouders als u bloed vindt in de ontlasting.</li> </ul>
Hand-voet-mondziekte	Nee,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventileer de ruimte goed door ramen en deuren op een kier te zetten.</li> <li>• Pas de hygiëneregels met betrekking tot handen wassen, hoesten en niezen, desinfecteren, schoonmaken, verschonen en voedselvoorbereiding van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> <li>• Raak het vocht van de blaasjes niet aan.</li> <li>• Maak speelgoed dat kinderen in de mond stoppen elke dag schoon met gewoon schoonmaakmiddel.</li> </ul>
Hepatitis A (geelzucht)	<p>Nee, Toya's toetties hoeft kinderen met hepatitis A die zich goed voelen niet te weren. Hepatitis A is al besmettelijk voordat iemand zelf klachten heeft. Behalve als een kind hepatitis A oploopt tijdens een vakantie en nog niet op het kindercentrum is geweest, dan heeft het nog geen anderen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was uw handen met water en zeep na het verschonen van een kind.</li> <li>• Pas de hygiëneregels handen wassen, desinfecteren, schoonmaken, verschonen en voedselvoorbereiding van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe, extra aandacht hiervoor is noodzakelijk om besmetting en verspreiding te voorkomen.</li> </ul>

	kunnen besmetten. Deze kinderen mogen wel geweerd worden tot 1 week nadat ze geel zijn gaan zien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maak bij een uitbraak de toiletten vaker schoon, denk hierbij ook aan de deurknop, kraan, trekker en vloer.</li> <li>• Maak de omgeving extra goed schoon en desinfecteer.</li> <li>• Maak het speelgoed elke dag schoon en desinfecteer.</li> </ul>
Hepatitis B	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de hygiëneregels zoals handen wassen, desinfecteren, schoonmaken, verschoneren en voedselvoorbereiding van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe, extra aandacht hiervoor is noodzakelijk om besmetting en verspreiding te voorkomen.</li> <li>• Vermijd contact met bloed.</li> <li>• Dek wondjes aan de handen af met een waterafstotende pleister.</li> <li>• Gebruik bij ongelukjes met bloed wegwerphandschoenen.</li> <li>• Gebruik niet dezelfde nagelschaartjes, vijltjes en tandenborstels (hierop kunnen bloedresten zitten).</li> </ul>
Hersenvliesontsteking (meningokokbacterie)	Nee	<p>Bel onmiddellijk de huisarts of de eerste hulp als een kind klachten heeft zoals luierpain en onwillekeurige schokjes, nekstijfheid, sufheid of bewusteloosheid hoge koorts én rood paarse vlekjes in de huid die zichtbaar blijven als er met een doorzichtig glas op gedrukt wordt. Wacht niet tot de ouders komen!</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventileer de ruimte goed door ramen en deuren op een kier te zetten.</li> <li>• Pas de hygiëneregels handen wassen, desinfecteren en schoonmaken van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> <li>• Was de handen van de kinderen na het hoesten en niezen in de handen.</li> <li>• Hoest en nies in een papieren zakdoek en gooi deze meteen weg.</li> </ul>
Hoofdluis	Nee, we verwachten wel dat het gelijk behandeld word.	Er zijn drie manieren om hoofdluis te behandelen: 1. kammen; 2. kammen in combinatie met gebruik van een antihoofdluismiddel; 3. warme lucht.
Kinkhoest	Wering is meestal niet nodig. Overleg met de GGD als er in de groep van het zieke kind kinderen zitten die jonger zijn dan een half jaar en nog niet volledig gevaccineerd zijn.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventileer de ruimte goed door ramen en deuren op een kier te zetten.</li> <li>• Pas de hygiëneregels voor hoesten en niezen, handen wassen, desinfecteren, schoonmaken en voedselvoorbereiding van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overleg met de GGD wanneer een kind of medewerker kinkhoest heeft, of verdacht wordt van kinkhoest.</li> <li>• Houd kinderen met kinkhoest weg bij zwangere vrouwen en jonge baby's.</li> </ul>
Koortslip (herpes simplex)	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was de handen van de kinderen of die van u na het aanraken van de huid of blaasjes.</li> <li>• Het kind gebruikt zijn eigen bestek, borden en bekens.</li> <li>• Raak de koortslip niet aan.</li> <li>• Zoen geen baby's.</li> <li>• Pas de hygiëneregels voor hoesten en niezen, handen wassen, desinfecteren, schoonmaken en voedselvoorbereiding van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> </ul>
Krentenbaard	<p>Nee, Toya's Toetties hoeft kinderen met een krentenbaard niet te weren.</p> <p>De GGD kan adviseren om kinderen te weren wanneer de wondjes erg groot zijn en er meerdere kinderen ziek zijn.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was uw handen en die van de kinderen na het aanraken van de blaasjes.</li> <li>• Laat het kind niet aan de plekken krabben, laat de ouders de nagels kort houden.</li> <li>• Gebruik een aparte handdoek voor het kind met een krentenbaard.</li> <li>• Adviseer de ouders om naar de huisarts te gaan voor behandeling.</li> <li>• Plak geen pleisters op de blaasjes. Pas de hygiëneregels voor hoesten en niezen, handen wassen, desinfecteren, schoonmaken en voedselvoorbereiding van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> </ul>
Luchtwegeninfecties	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventileer de ruimte goed door ramen en deuren op een kier te zetten.</li> <li>• Pas de hygiëneregels met betrekking tot handen wassen, hoesten en niezen, desinfecteren en schoonmaken van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> </ul>
Mazelen	<p>Overleg met de GGD als er bij een kind of medewerker mazelen is vastgesteld. Toya's Toetties hoeft kinderen met mazelen niet altijd te weren. Wanneer er veel niet-gevaccineerde kinderen op de groep zijn kan dit wel gebeuren. Houd er rekening mee dat kinderen pas op de leeftijd van 14 maanden hun eerste BMR-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventileer de ruimte goed door ramen en deuren op een kier te zetten.</li> <li>• Pas de hygiëneregels voor handen wassen, hoesten en niezen, desinfecteren en schoonmaken van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> <li>• Leer de kinderen goed te hoesten en niezen.</li> </ul>

	vaccinatie tegen mazelen krijgen.	
Middenoorontsteking en loopoor	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventileer de ruimte goed door ramen en deuren op een kier te zetten</li> <li>• Pas de hygiëneregels voor handen wassen, hoesten en niezen, desinfecteren en schoonmaken van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> <li>• Maak een loopoor schoon met een wattenbolletje, was daarna goed uw handen.</li> <li>• Gebruik indien van toepassing een aparte handdoek voor het zieke kind, voor bijvoorbeeld het verschonen.</li> </ul>
Oogontsteking	Nee.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventileer de ruimte goed door ramen en deuren op een kier te zetten.</li> <li>• Pas de hygiëneregels voor handen wassen, hoesten en niezen, desinfecteren en schoonmaken van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> <li>• Was en verschoon de lakens van een ziek kind dagelijks.</li> <li>• Laat het kind niet in zijn ogen wrijven.</li> <li>• Maak het oog schoon met afgekoeld gekookt water.</li> <li>• Gebruik voor ieder oog een apart gaasje.</li> <li>• Veeg altijd in de richting van de neus.</li> </ul>
Pseudokroep	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventileer de ruimte goed door ramen en deuren op een kier te zetten.</li> <li>• Pas de hygiëneregels voor handen wassen, hoesten en niezen, desinfecteren en schoonmaken van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> <li>• Waarschuw bij een benauwdheidsaanval de ouders en een arts.</li> <li>• Probeer het kind te kalmeren.</li> <li>• Stomen helpt soms om de benauwdheid te verminderen.</li> </ul>
Rodehond	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventileer de ruimte goed door ramen en deuren op een kier te zetten.</li> <li>• Pas de hygiëneregels voor handen wassen, hoesten en niezen, desinfecteren en schoonmaken van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> <li>• Extra aandacht voor het handen wassen na hoesten en niezen en toiletbezoek, omdat het virus ook in urine kan voorkomen.</li> </ul> <p>Het kindercentrum moet wel ouders en</p>



		beroepskrachten informeren over rodehond in de groep. Zij kunnen dan alert zijn op verschijnselen bij hun kind of gewaarschuwd zijn bij een zwangerschap.
Roodvonk	Nee, Toya's Toetties hoeft kinderen met roodvonk niet te weren. In speciale gevallen kan de GGD in overleg met de huisartsen adviseren om zieke kinderen alleen na behandeling met antibiotica toe te laten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventileer de ruimte goed door ramen en deuren op een kier te zetten.</li> <li>• Pas de hygiëneregels: handen wassen, hoesten en niezen, desinfecteren, schoonmaken van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> <li>• Besteed extra aandacht aan het regelmatig handen wassen bij de kinderen.</li> </ul>
Steenpuisten	Nee, De steenpuist moet wel worden behandeld en afgedekt met een pleister.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was uw handen en die van de kinderen met water en zeep na het aanraken van pus uit een steenpuist.</li> <li>• Houd de wond goed schoon.</li> <li>• Dek de steenpuist goed af.</li> <li>• Verschoon regelmatig de gaasjes van een open steenpuist.</li> <li>• Gebruik altijd handschoenen bij de wondverzorging.</li> <li>• Druk de steenpuist nooit uit.</li> <li>• Pas de hygiëneregels voor handen wassen, hoesten en niezen, desinfecteren, schoonmaken van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> </ul>
Schimmelinfectie aan de huid (Ringworm)	Nee Toya's Toetties hoeft kinderen met een schimmelinfectie niet te weren als de behandeling gestart is.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarschuw de ouders voor een schimmelinfectie op hun kind en vraag om een behandeling van de huisarts.</li> <li>• Laat de kinderen niet dezelfde kleren, hoedjes of petten dragen.</li> <li>• Reinig de kammen en borstels van de besmette kinderen en desinfecteer deze kammen en borstels minimaal 5 minuten in 70% alcohol.</li> <li>• Let op besmetting bij andere kinderen.</li> <li>• Houd kinderen weg van dieren die veel krabben of schimmelplekken hebben.</li> <li>• Was uw handen en die van de kinderen goed na het aanraken van de schimmel.</li> <li>• Maak de vloer, bedden, speelgoed en meubels goed schoon. Hanteer hierbij de instructies in de de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang'.</li> </ul>
Schurft (Scabiës)	Een kind met schurft hoeft niet geweerd te worden. Wel moet een kind dat schurft heeft behandeld worden. Alle gezinscontacten (ouders,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Let op jeukklachten bij de andere kinderen in de groep.</li> <li>• Geef elk kind eigen en schoon beddengoed. Na de eerste en laatste behandeling tegen schurft moet extra aandacht zijn voor eventueel het</li> </ul>

	broers, zussen en eventuele andere inwonende familieleden) moeten worden mee behandeld, ook als zij geen klachten hebben. Zij moeten gelijktijdig op hetzelfde moment behandeld worden. 12 uur na de start van de behandeling is schurft niet meer besmettelijk.	beddengoed dat het kind op het kinderdagverblijf gebruikt heeft. Dit moet dan echt verschoond worden. Het beddengoed moet op 60 °C gewassen worden. • Was de verkleedspullen en knuffels op 60 °C. • Stop verkleedspullen en knuffels die niet gewassen kunnen worden minstens 72 uur in een afgesloten plastic zak zodat de mijten dood gaan. De GGD beschikt over een uitgebreide beschrijving van de werkwijze bij de behandeling van schurft en was- en luchtvoorschriften ter preventie van meerdere ziektegevallen.
Spruw	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spoel de mond van het kind schoon met afgekoeld gekookt water na het voeden.</li> <li>• Adviseer de ouders naar de huisarts te gaan voor behandeling van de infectie.</li> <li>• Adviseer de ouders naar de huisarts te gaan als het kind niet wil drinken door de spruw.</li> <li>• Reinig en desinfecteer het speelgoed van de kinderen dagelijks conform de instructie in de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang'.</li> </ul>
Spoelwormen	nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Houd honden en katten weg van de speelplaats en de zandbakken.</li> <li>• Sluit zandbakken af met een net dat niet op het zand mag liggen.</li> <li>• Voorkom besmetting van kinderen door ze niet te laten spelen op terreinen waar honden en katten toegang hebben.</li> <li>• Probeer het in de mond stoppen van zand tijdens het spelen te voorkomen.</li> <li>• Pas de hygiëneregels m.b.t. handen wassen, met name na het buitenspelen, en voedselbereiding goed toe.</li> </ul>
Vijfde ziekte (erythema infectiosum, parvovirusinfectie)	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventileer de ruimte goed door ramen en deuren op een kier te zetten</li> <li>• Pas de hygiëneregels voor handen wassen, hoesten en niezen, desinfecteren, schoonmaken van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> <li>• Leg contact met de GGD om te overleggen of ouders van andere kinderen en beroepskrachten geïnformeerd moeten worden.</li> </ul>
Voetschimmel (zwemmerseczeem)	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droog altijd de voeten goed af, laat de kinderen dit zelf doen of door een beroepskracht.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laat de kinderen op de groep pantoffeltjes of schoenen dragen.</li> <li>• Draag slippers in douches en in de buurt van zwembaden. Pas de hygiëneregels schoonmaken van deze richtlijn goed toe, met name de vloeren.</li> </ul>
Waterpokken	Toya's Toetties hoeft kinderen met waterpokken niet te weren. De ouders kunnen wel gewaarschuwd worden dat er waterpokken heerst op de groep, overleg hierover met de GGD.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventileer de ruimte goed door ramen en deuren op een kier te zetten.</li> <li>• Pas de hygiëneregels voor handen wassen, hoesten en niezen, desinfecteren, schoonmaken van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> <li>• Laat het kind zichzelf niet krabben.</li> <li>• Houd de nagels van het kind kort.</li> <li>• Laat kinderen met waterpokken niet zwemmen tot de blaasjes goed ingedroogd zijn. Het warme zwemwater kan de jeuk erger maken. Ook kunnen de wondjes van de waterpokken na zwemmen gaan ontsteken.</li> </ul>
Wratten	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laat het kind niet aan de wratten krabben.</li> <li>• Laat kinderen zonder wratten de wratten van anderen niet aanraken.</li> <li>• Laat kinderen niet nagelbijten of duimzuigen.</li> <li>• Droog de voeten goed af als zij nat zijn geweest.</li> <li>• Laat de kindjes goed doorluchtende schoenen of pantoffels dragen.</li> <li>• Pas de hygiëneregels voor handen wassen, desinfecteren, schoonmaken van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> </ul>
Waterwratten	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was uw handen en die van de kinderen goed na het aanraken van de wratten.</li> <li>• Laat het kind niet aan de wratjes krabben.</li> <li>• Open wratjes eventueel behandelen (indien doktersadvies) en afdekken.</li> <li>• Extra aandacht voor persoonsgebonden gebruik van een washandje en handdoek. Gebruik de washand en handdoek maar één keer.</li> <li>• Reinig en desinfecteer het speelgoed en oppervlakten zoals bedranden. Doe dit aan de hand van de informatie in de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang'.</li> </ul>
Wormpjes (aarsmaden, oxyuren)	Nee.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de hygiëneregels voor handen wassen, desinfecteren, schoonmaken, verschoneren en voedselbereiding van de 'Hygiënerichtlijn</li> </ul>

		<p>voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maak bij het voorkomen van wormpjes de toiletten vaker schoon, denk hierbij ook aan de deurknop, kraan, trekker en vloer.</li> <li>• Houd de nagels goed kort, schoon en altijd boenen tussen de nagels.</li> <li>• Waarschuw de ouders als de kindjes wormen hebben.</li> </ul>
Zesde ziekte (exanthema subitum)	Nee	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventileer de ruimte goed door ramen en deuren op een kier te zetten.</li> <li>• Pas de hygiëneregels voor handen wassen, hoesten en niezen, desinfecteren, schoonmaken van de 'Hygiënerichtlijn voor kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en buitenschoolse opvang' goed toe.</li> <li>• Laat de kinderen geen gebruik maken van andermans bestek en servies.</li> <li>• Speelgoed dat in de mond is geweest direct schoonmaken.</li> </ul>

**In alle gevallen dient overleg plaats te vinden met de houder, of (niet) wren van toepassing is. In sommige gevallen kunnen we afwijken van de weringslijst van het rivm,**

## Zieke kinderen in het kindercentrum

### Een ziek kind

Een ziek kind kan beter thuis blijven als het erg ziek is of de rest van de groep kan aansteken. Een kind met hoge koorts, dat veel overgeeft of met pijn, heeft rust, verzorging en extra aandacht nodig. Een kind met lichte ziekteverschijnselen zoals een snotneus of huiduitslag kan wel meedoen in de groep. Het is belangrijk om te weten of het kind op de groep kan blijven of dat u de ouders of arts moet waarschuwen.

Let op de volgende punten bij de gezondheid van een kind:

- Speelt en gedraagt het kind zich zoals gewoonlijk?
- Praat het kind zoals normaal?
- Reageert het kind op wat u zegt of doet?
- Voelt het kind warm aan?
- Huilt het kind vaker of langer dan anders?
- Heeft het kind regelmatig een natte luier?
- Ziet de ontlasting van het kind er anders uit dan normaal?
- Wil het kind steeds liggen of slaapt het meer dan anders?
- Klaagt het kind over pijn?

### Risico's toedienen zetpil/paracetamol

Als je baby koorts heeft, hoef je hem geen zetpil te geven om de temperatuur te verlagen. De verhoogde lichaamstemperatuur is een manier van het afweersysteem om een infectie te bestrijden. Onregelmatig toedienen van paracetamol veroorzaakt schommelingen in de temperatuur en kan daardoor mogelijk koortsstuipen veroorzaken. Ook is het voor de beroepskracht moeilijker om een juiste inschatting te maken van de ernst van de ziekte en/of ziektebeeld. Het toedienen van paracetamol is daarom alleen toegestaan op recept van de (huis)arts.

## **Gezondheid van andere kinderen**

Bij sommige infectieziekten die ernstig kunnen zijn mag het zieke kind niet naar het kindercentrum komen om zo de groep en de beroepskrachten te beschermen. Het tijdelijk niet toelaten van een kind wordt 'wering' genoemd. Weer de kinderen alleen als anderen nog niet besmet zijn en altijd in overleg met de GGD.

## **Wanneer waarschuwt u de ouders?**

Neem contact op met de ouders als een kind er niet goed uit ziet of zich niet lekker voelt. Niet elke gedragsverandering wordt door een ziekte veroorzaakt. Soms kan de ouder uitleggen waarom het kind zich zo gedraagt, bijvoorbeeld omdat het kind de vorige avond laat is gaan slapen. Als u denkt dat het kind opgehaald moet worden, beslist u met de ouders wat er gedaan kan worden tot zij het kind komen ophalen.

## **Wanneer schakelt u de huisarts in?**

Normaal gesproken nemen de ouders van het kind contact op met de huisarts. Alleen bij dringend gevaar, neemt het kindercentrum zelf contact op wanneer:

- het kind het plotseling benauwd krijgt;
- het kind bewusteloos raakt of niet meer reageert;
- het kind plotseling hoge koorts krijgt;
- het kind plotseling ernstig ziek wordt;
- ernstige ongevallen gebeuren. Maak van te voren duidelijke afspraken over wie er contact opneemt met de arts, wie bij de groep blijft en wie met het zieke kind meegaat. Geen arts bereikbaar?
- bel 112 voor een ambulance;
- beschrijf duidelijk de situatie;
- vermeld het adres en naam van het kindercentrum;
- vraag om advies wat u in de tussentijd moet doen. Afspraken met de ouders over het ziektebeleid Informeer de ouders goed over de afspraken en de omgang met zieke kinderen op het kindercentrum. Bespreek de afspraken en het ziektebeleid bij het plaatsingsgesprek en geef de afspraken op papier mee aan de ouders.

## **Afspraken over het beleid bij ziekte van het kind:**

1. De werkwijze van het afmelden van een ziek kind door de ouders.
2. De redenen voor het kindercentrum om een ziek kind te laten ophalen.

Beleed bij besmettelijke ziekten

1. Ouders melden besmettelijke ziekten van hun kind bij de leiding.
2. De leiding overlegt zo nodig met de GGD, afdeling infectieziektebestrijding.

De GGD geeft onder meer advies over:

- Het wel of niet weren van een kind.
- Maatregelen om verspreiding te beperken.
- Ouders van andere kinderen informeren over de ziekte, zodat zij kunnen opletten op de verschijnselen.
- Overige kinderen uit voorzorg medicijnen of vaccins geven. Vaak zijn er geen bijzondere maatregelen noodzakelijk.

## **Kinderen met een chronische ziekte of afweerstoornis**

Sommige kinderen hebben een bepaalde afweerstoornis waardoor zij vatbaarder zijn voor ziektes. Indien het kindercentrum hiervan op de hoogte is kunnen zij de ouders informeren wanneer er een infectieziekte heerst.

## Risico's voor beroepskrachten

Sommige infectieziekten kunnen ook gevaarlijk zijn voor zwangeren. De arbodienst kan hier advies over geven. Maak met de arbodienst afspraken over beroepskrachten die zwanger zijn of willen worden.

## Wanneer schakelt u de GGD in?

Is er misschien een besmettelijke ziekte op het kindercentrum? Overleg dan met de afdeling infectieziektebestrijding van de GGD. De GGD geeft informatie over wat je kunt of moet doen. Soms neemt de GGD contact op met de ouders en (met toestemming van de ouders) met de behandelende arts. De GGD kan voor een informatiebrief zorgen die het kindercentrum uitdeelt aan de andere ouders.

## Wettelijke verplichte melding van infectieziekten (Artikel 26 van de Wet Publieke Gezondheid)

Wanneer er een ongewoon aantal kinderen en medewerkers met een bepaalde ziekte in een kindercentrum komen moet dit volgens artikel 26 van de Wet publieke gezondheid gemeld worden bij de GGD. Als er een infectieziekte voorkomt in het kindercentrum moeten er bepaalde stappen genomen worden. Hoe sneller er wordt gehandeld, hoe kleiner de kans is dat anderen ziek worden.

Voor het goed en snel handelen, gelden de volgende normen:

- Meld binnen één werkdag de meldingsplichtige infectieziekte bij de lokale GGD.
- Meld ziektes bij:
  - o acute maag- en darmaandoeningen;
  - o geelzucht;
  - o huidaandoeningen;
  - o andere ernstige aandoeningen zoals hersenvliesontsteking of meerdere gevallen van longontsteking in korte tijd.
- Verzamel de volgende gegevens:
  - o naam, geslacht, geboortedatum, adres;
  - o de klacht, beloop en ernst;
  - o eventuele besmettingen of oorzaak.

Voor meer informatie over infectieziekten of uw lokale GGD gaat u naar [www.ggd.nl](http://www.ggd.nl).

Bron: [Informatie over ziektebeelden voor KDV, PSZ en BSO | RIVM](#)

## Bijlage 12 Toestemmingsformulier gebruik foto's

Geachte ouder(s) / verzorger(s) van: \_\_\_\_\_ (naam kind).

Om mooie en waardevolle momenten vast te kunnen leggen maken wij op onze locaties regelmatig foto's van kinderen. Deze foto's willen wij ook graag gebruiken in onze uitingen.

Uiteraard doen wij dit niet zonder uw goedkeuring.

Wilt u hieronder aankruisen waarvoor u toestemming verleent?

JA, ik geef toestemming voor zowel intern als extern gebruik

JA, ik geef toestemming voor alleen intern gebruik

JA, ik geef toestemming voor intern gebruik en Social Media\*

JA, ik geef toestemming voor intern gebruik en andere externe uitingen behalve Social Media\*

NEE, ik geef geen toestemming, mijn kind mag op geen enkele foto

Datum en Plaats : \_\_\_\_\_

Handtekening ouder(s) / verzorger(s): \_\_\_\_\_

Bij intern gebruik kunt u denken aan KOVnet, nieuwsbrieven voor ouders, foto overzicht op locatie etc.

Bij extern gebruik kunt u denken aan Social Media, onze website, (regionale) kranten en andere uitingen.

\* op Social Media (Facebook en Instagram) worden kinderen onherkenbaar in beeld gebracht.

\* Foto's worden alleen gemaakt met de groepstelefoon.

## Bijlage 13 Klachtenregeling



Brancheorganisatie  
Kinderopvang



Branchevereniging  
Maatschappelijke  
Kinderopvang



Sociaal  
Werk  
Nederland

### interne klachtenregeling kinderopvang

#### Versie 1-2024

Als Toya's Toetties doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de [Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c](#)

#### **Voordat u een interne klacht indient**

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.



U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

### **Waarover kunt u een interne klacht indienen?**

U kunt bij Toya's Toetties een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie; de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling kinderopvang](#) gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

### **Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?**

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de [Geschillencommissie Kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, Toya's Toetties dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct uw klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Toya's Toetties te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Toya's Toetties heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Toya's Toetties indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

# Klachtenregeling Toya's Toetties

## 1. Definities

Organisatie:	Toya's Toetties
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij Toya's Toetties gebruik maakt of heeft gemaakt.
Oudercommissie:	de commissie, zoals bedoeld in <a href="#">artikel 1.58</a> van de Wet kinderopvang.
Houder:	degenen aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de <a href="#">Handelsregisterwet 2007</a> , toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of personen die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	Het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

## 2. Indienen van een interne klacht

### 2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;

- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan telefonisch contact op met Montoya Corbijn, 0615433424. Zij kan u helpen om uw klacht op papier te zetten. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, adres en telefoonnummer
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
  - Een omschrijving van de klacht

2.5 U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris, Montoya Corbijn. Zij is te bereiken per e-mail: [kinderopvang-toyastoetties@hotmail.com](mailto:kinderopvang-toyastoetties@hotmail.com)

### 3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris, Montoya Corbijn, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 Toya's Toetties zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 Toya's Toetties houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris, Montoya Corbijn, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.

3.6 De klager ontvangt van Toya's Toetties een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht.

Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;

- De redenen waarom Toya's Toetties tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen Toya's Toetties neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

#### 4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Toya's Toetties te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van Toya's Toetties heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Toya's Toetties indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij Toya's Toetties heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en Toya's Toetties zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

#### 5. Klachtenverslag

5.1 Toya's Toetties maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

- 5.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het adres van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.
- 5.3 Toya's Toetties stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
- 5.4 Toya's Toetties brengt het ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.
- 5.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Toya's Toetties geen verslag op.

