



# Veiligheid en Gezondheid Kids Lodge

08112022



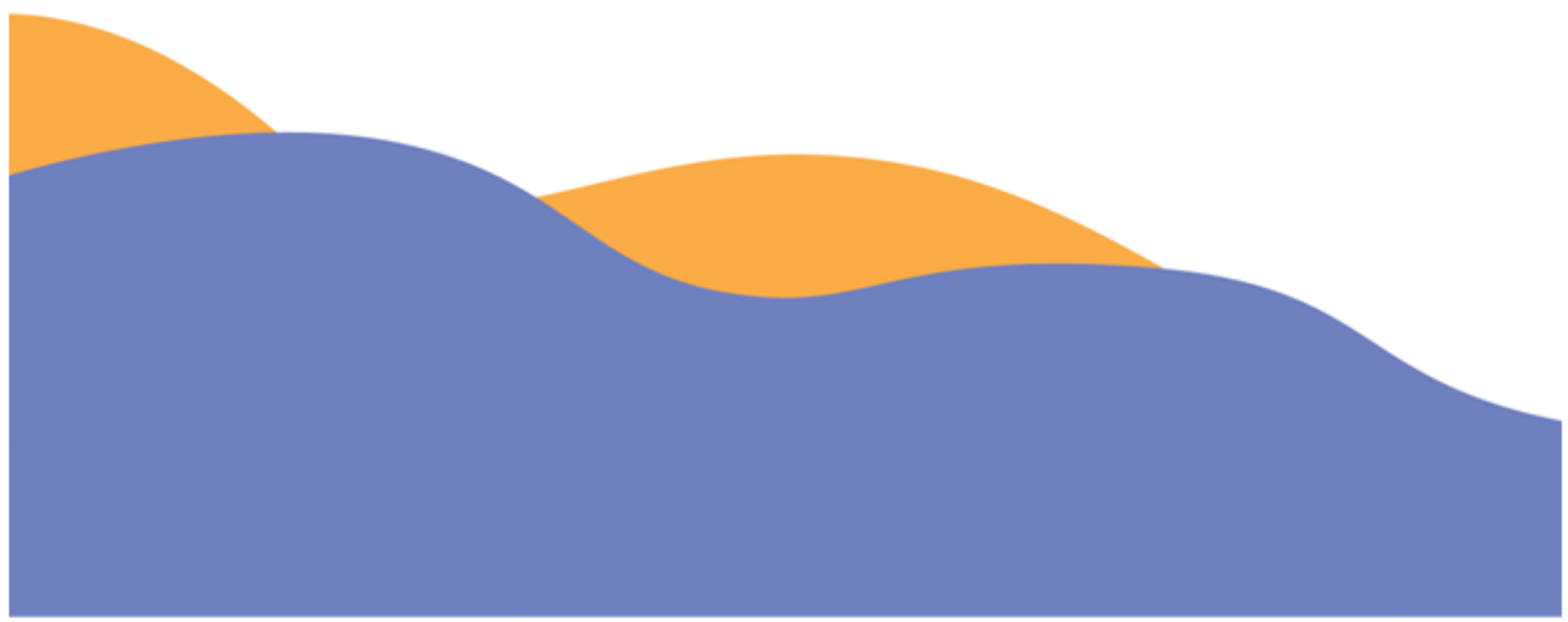
Inhoud

Missie & Visie

Missie & Visie .....	4
Visie op veiligheid.....	5
Visie op gezondheid, een gezonde leefstijl .....	5
Grote Risico's.....	6
Fysieke veiligheid .....	6
Sociale veiligheid .....	6
Kindermishandeling.....	6
Pesten.....	7
Vermissing .....	7
Grensoverschrijdend gedrag .....	7
Social media .....	7
Gezondheid .....	8
Buitenmilieu .....	8
Binnenmilieu .....	8
Voedselveiligheid .....	8
Hygiëne.....	8
Medisch handelen .....	9
Corona .....	9
Omgang met kleine risico's en onze huisregels .....	9
Risico-inventarisatie .....	9
Preventiemedewerker .....	10
Beleidscyclus .....	10
Communicatie en afstemming intern en extern .....	11
Grensoverschrijdend gedrag .....	11
Aannamebeleid nieuwe medewerkers .....	12
Meldcode .....	12
Vier-ogenprincipe.....	12
Bijzonderheden in de ontwikkeling signaleren .....	13
Vroeg signalering .....	13
Pesten.....	14
Voorkomen ongewenst bezoek .....	14
Achterwacht .....	14
Kinder-EHBO.....	15



BHV .....	15
Ondersteuning en melding van klachten .....	15
Interne klachten .....	16
Landelijke geschillencommissie kinderopvang.....	16

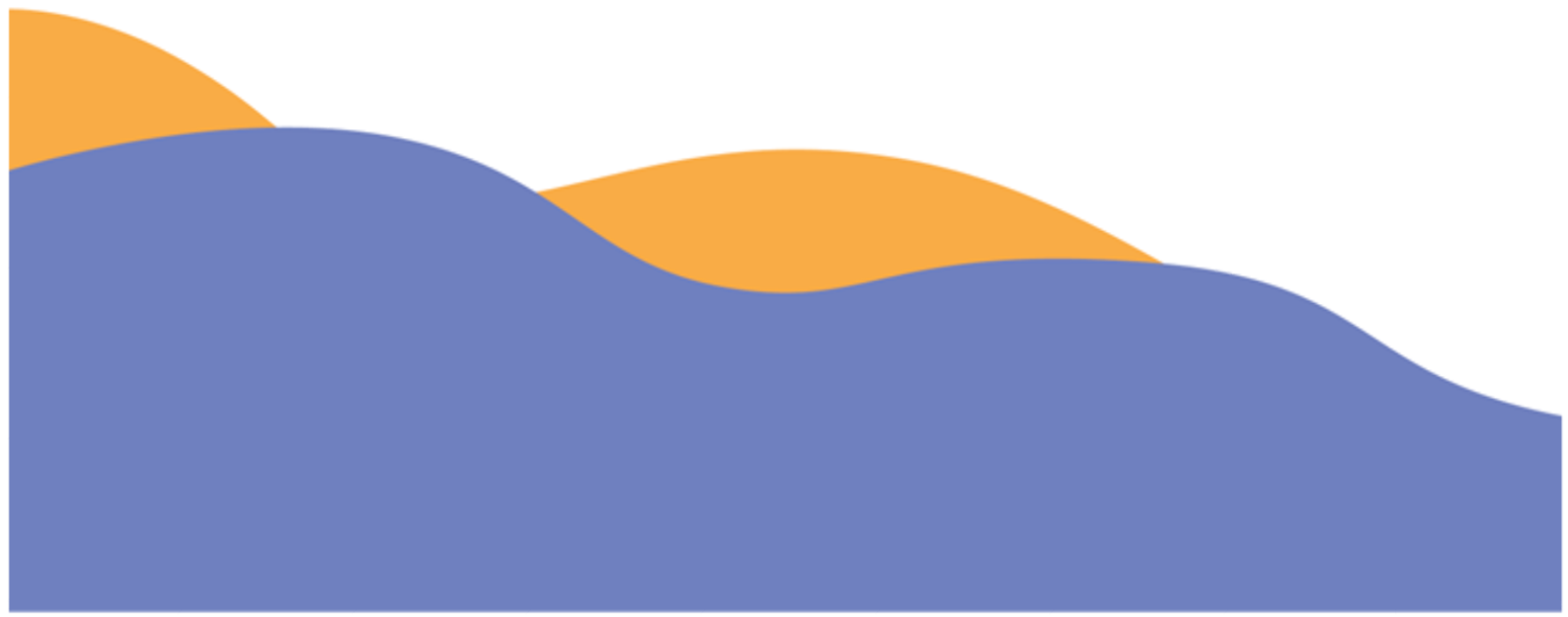




## Missie & Visie

Voor je ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Kids Lodge. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe we op onze locaties werken. Het doel van dit beleidsplan is om de kinderen en medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving te bieden waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Dit beleidsplan is geldig vanaf 1 juli 2022. Om tot dit beleidsplan te komen zijn aan de hand van diverse thema's gesprekken gevoerd met medewerkers. Centraal stond hierin of de huidige manier van werken leidt tot een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving. Indien noodzakelijk zijn er maatregelen opgesteld voor verbetering. Danique de Ruiters is eindverantwoordelijke voor het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid en wordt hierbij ondersteund door de preventiemedewerker .

Een beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Daarom zal er tijdens teamoverleg een thema, of een onderdeel van een thema, over veiligheid of gezondheid op de agenda staan. Onze protocollen en veiligheids- en gezondheidsbeleid worden altijd besproken wanneer onze gouden regel 'veiligheid' jaarlijks centraal staat (pedagogisch beleidsplan Kids Lodge). Dit om continu in gesprek te blijven over het beleid. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen en kunnen we bij veranderingen in de omgeving of situatie, zoals bij verbouwingen of veranderingen in de inrichting, direct controleren of het beleid al dan niet moet worden aangescherpt.





Vanuit de wet Innovatie Kwaliteit Kinderopvang dienen wij een beleid te creëren ten aanzien van veiligheid en gezondheid waar alle medewerkers zich verantwoordelijk voor voelen. De belangrijkste aandachtspunten binnen het vormgeven van het beleid zijn:

1. het bewustzijn van mogelijke risico's
2. het voeren van een goed beleid op grote risico's
3. het gesprek hierover aangaan met elkaar en met de externe betrokkenen.

Dit alles met als doel, een veilige en gezonde omgeving te creëren waar kinderen onbezorgd kunnen spelen en zich optimaal kunnen ontwikkelen. Kids Lodge staat voor een gezonde en veilige kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit passie en waar we een belangrijke bijdrage leveren aan de ontwikkeling, opvoeding en verzorging van de kinderen. Het blijven uitdagen van kinderen en het leren omgaan met verschillende soorten situaties vormen een belangrijk onderdeel van de dagelijkse praktijk. Een veilige en gezonde leef-/speelomgeving vormt de basis.

## Visie op veiligheid

Wij nemen je kind mee op ontdekkingsreis! Het is één groot avontuur waarbij natuurlijk het welbevinden van je kind centraal staat. En je kind kan ook zijn of haar talent ontdekken én ontwikkelen. Door onze superleuke activiteiten komt het in aanraking met kunst, cultuur, natuur, sport en techniek. In de keuze van onze activiteiten houden wij rekening met een verantwoord activiteiten aanbod waarin wij kinderen niet in de weg willen staan in hun ontwikkeling door ze teveel te beschermen: een goede balans tussen veiligheid en een uitdagende omgeving met aanvaardbare kleine risico's. Kinderen leren immers van vallen en opstaan.

## Visie op gezondheid, een gezonde leefstijl

Het aanleren van een gezonde leefstijl kan het beste zo vroeg mogelijk beginnen. Jong geleerd is oud gedaan! Veel bewegen, ontspannen, plezier maken, frisse buitenlucht en gezonde voeding. Dát vinden wij belangrijk.

Kernwoorden binnen ons gezondheidsbeleid zijn; ♦ Voeding ♦ Beweging ♦ Groene opvang (certificaat Groen Cement locatie Hefbrug 4).

Kids Lodge werkt met een coach gezonde kinderopvang . Deze coach zorgt ervoor dat er aandacht is voor gezondheid en leefstijl effectief borgt in de dagelijkse praktijk. Ons Voedingsbeleid vind je in bijlage 1.



## Grote Risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste grote risico's die op onze locatie Senior 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 maximaal 5 belangrijke risico's benoemd met de daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot het minimum te beperken.

### Fysieke veiligheid

Een gezonde en veilige omgeving, waar zorgeloos gespeeld en geleerd kan worden, is van groot belang voor een goede ontwikkeling van een kind. Daarbij zijn ongelukken niet altijd te voorkomen. Kinderen ontwikkelen zich nu eenmaal met vallen en opstaan. Een ongeluk zit in een klein hoekje, maar met de nodige aandacht voor het thema fysieke veiligheid kan Kids Lodge een hoop doen om de veiligheid van kinderen te waarborgen. Daarbij is een goede balans tussen veiligheid enerzijds en ruimte om te ontwikkelen en experimenteren (en fouten te maken) anderzijds, van essentieel belang. Het pedagogische team van Kids Lodge geeft kinderen daarom de ruimte om te leren van hun ervaringen en letten daarbij goed op waar een kind wel of niet zelfstandig toe in staat is. Op iedere locatie zijn huisregels aanwezig waar de kinderen zich aan moeten houden. Ten aanzien van fysieke veiligheid hebben we een aantal grote risico's gedefinieerd per doelgroep en locatie. Deze kun je vinden in bijlage 2.

### Sociale veiligheid

Een kind moet zich veilig en prettig voelen bij Kids Lodge. Wij bieden een omgeving aan waarin een kind zichzelf voelt, kan spelen, leren en ontdekken. Het welbevinden van kinderen staat hierin voorop. Kids Lodge controleert aan de hand van de risicomonitor (RI sociale veiligheid) of zij alle risico's rondom sociale veiligheid in kaart hebben en de juiste maatregelen hebben genomen. Ten aanzien van de sociale veiligheid hebben we de volgende risico's gedefinieerd als grote risico's.

### Kindermishandeling

Jaarlijks worden al onze pedagogische medewerkers geschoold door een aandachtsfunctionaris. Deze expert is ons aanspreekpunt en begeleider in dit traject. Het protocol Kindermishandeling vind je in de bijlage.



## Pesten

Kids Lodge werkt met een Pest protocol. In dit protocol staat o.a. een stappenplan beschreven wat wij hanteren wanneer wij constateren dat er wordt gepest. Pedagogisch medewerkers worden hierin begeleid door onze pedagogische coach.

## Vermissing

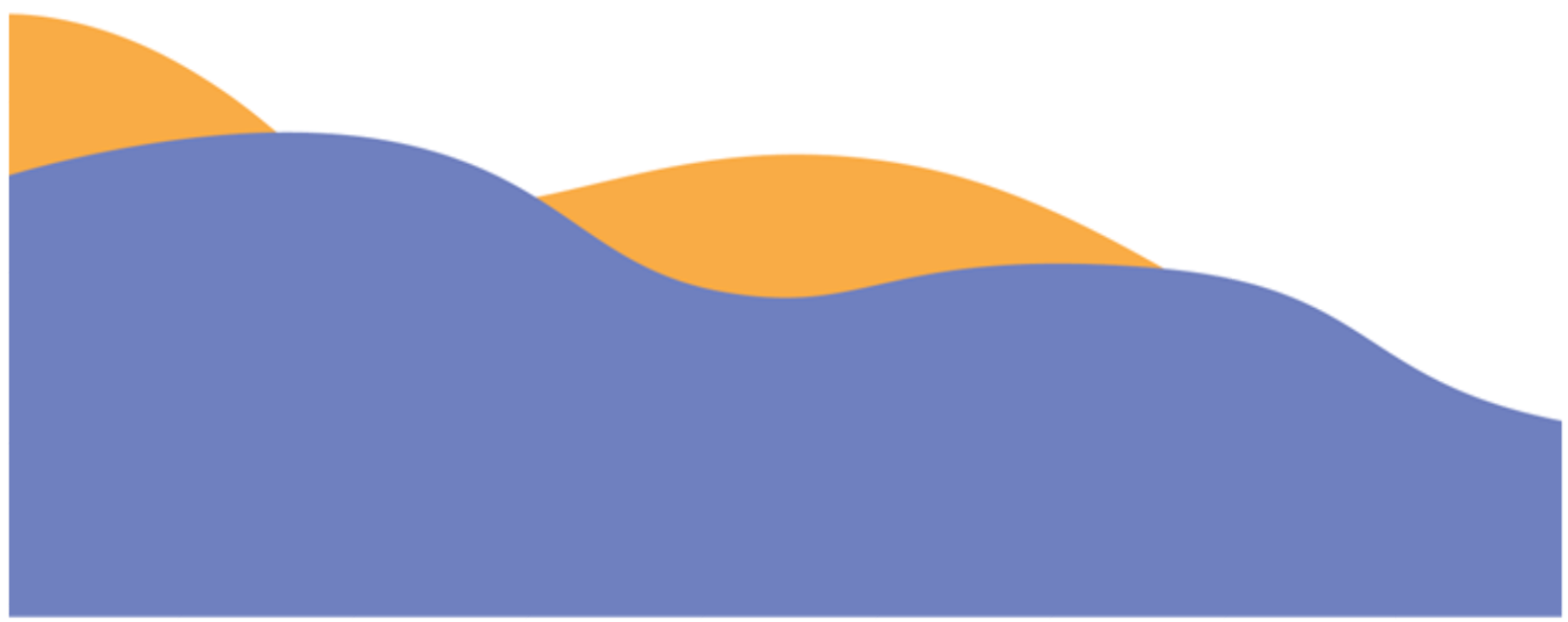
Ondanks de voorzorgen en onze alertheid, kunnen kinderen aan de aandacht ontsnappen of weglopen. Ieder kind dat kwijt is, wekt grote ongerustheid op. Binnen Kids Lodge is er een protocol opgesteld, zodat we doelgericht kunnen handelen en het overzicht kunnen behouden. In het protocol is preventief beleid omschreven om het risico op vermissing zo klein mogelijk te maken. Mocht een kind toch vermist raken, dan zijn er voor de verschillende scenario's stappen omschreven om overzichtelijk te kunnen handelen.

## Grensoverschrijdend gedrag

Bij Kids Lodge is veiligheid de basis van de begeleiding. Tijdens deze uren zijn kinderen afhankelijk van de begeleiders en de omgeving binnen Kids Lodge en daarom is grensoverschrijdend gedrag nooit toegestaan. Wij werken n.a.v. het protocol seksuele intimidatie (zie bijlage).

## Social media

Aan ouders wordt gevraagd of hun kind op beeld mag komen. Dit vragen wij tijdens een intakegesprek. Ook maken wij gebruik van een digitaal toestemmingsformulier voor foto's en video's. Er wordt altijd van tevoren gevraagd of het kind gefotografeerd/gefilmd mag worden voor extern gebruik. Voor de medewerkers van Kids Lodge die de social media beheren geldt een 'online communiceren' protocol.





## Gezondheid

Kids Lodge zorgt voor een gezond buiten- en binnenmilieu: schone lucht, een aangename temperatuur en een aangenaam geluidsniveau. Als er onvoldoende aandacht is voor het binnenmilieu, dan kan dit zorgen voor gezondheidsklachten, stress en snellere verspreiding van ziekteverwekkers. Op alle locaties van Kids Lodge is een CO2 meter aanwezig die de zuurstof en luchtvochtigheid meet. Ten aanzien van de gezondheid hebben we de volgende risico's gedefinieerd als grote risico's:

### Buitenmilieu

Kids Lodge gaat er vaak op uit. De volgende afspraak is vastgelegd in onze teamregels: Kinderen worden op tekenbeten gecontroleerd als zij bij struiken of bossen hebben gespeeld. De pedagogisch medewerker ziet erop toe dat kinderen beschermde kleding dragen bij wandeling in de bossen.

### Binnenmilieu

Kids Lodge zorgt ervoor dat er in geen enkele ruimte met kinderen wasbenzine, terpentine, verfabijtmiddelen of andere chemicaliën met oplosmiddel wordt gebruikt. Wij zorgen voor een gezonde binnenlucht en ventileren dagelijks onze ruimtes; bijlage 7 (veilig en fris brochure) helpt ons hierbij.

### Voedselveiligheid

Op basis van de richtlijnen van de hygiëncode voor kleine instellingen hebben wij een aantal regels vastgelegd voor het bereiden van voedsel: hygiëncode. Wij voorkomen zo dat kinderen in aanmerking kunnen komen met een voedselinfectie of vergiftiging. Zie ook hoofdstuk 6.1 van de landelijke hygiëncode voor de basisregels van het bereiden van voeding.

### Hygiëne

Elke medewerker moet hygiënisch kunnen werken. Wij hanteren daarom ook de richtlijnen vanuit het landelijk centrum voor hygiëne en veiligheid waarin o.a. de persoonlijke hygiëne vastgelegd is. Onze Natuurkeet houdt zich aan de hygiënische richtlijnen in hoofdstuk 9.4: Agrarische kinderopvang van bijlage 8. 5 Infectieziekten

Wanneer bij een kind een (besmettelijke) ziekte wordt vastgesteld moet dit altijd worden gemeld bij een medewerker van Kids Lodge i.v.m. besmettingsgevaar. Wij verwachten dat er bij Kids Lodge alleen kinderen die ingeënt zijn; is het kind niet ingeënt, dan nodigen wij ouder(s)/verzorger(s) uit voor een gesprek. Kids Lodge werkt samen met de huisartsen in de vestigingsplaatsen (zie protocol medisch handelen en ziektebeleid). Bij spoed of andere zaken kunnen wij hier altijd terecht.





Kids Lodge werkt met een protocol medisch handelen en ziektebeleid waarin wij richtlijnen hanteren die vanuit de GGD voorgeschreven zijn. Ons ziektebeleid wordt jaarlijks met een huisarts besproken en eventueel bijgesteld. Wanneer het toedienen van medicatie is vereist wordt hier altijd een formulier voor ondertekend door de ouders.

## Corona

Wij werken volgens richtlijnen van het RIVM.

## Omgang met kleine risico's en onze huisregels

### Risico-inventarisatie

Onze missie is onze kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van een bijvoorbeeld niet schoon of niet veilig speelgoed voorkomen. Maar met over bescherming doen we de kinderen uiteindelijk ook geen goed. Daarom beschermen we de kinderen tegen onaanvaardbare risico's. Een bult, een schaafwond of iets dergelijks kan gebeuren. Sterker nog, er zit ook een positieve kant aan: ♦ Het heeft een positieve invloed op fysieke gezondheid ♦ Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen ♦ Het vergroot sociale vaardigheden

Daarom aanvaarden wij op onze opvang de risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben voor de kinderen en leren ze hier op een juiste manier mee om te gaan. Om risicovolle speelsituaties veilig te houden moeten kinderen zich daarom tijdens speelsituaties of activiteiten houden aan diverse 'huisregels'. Daarnaast zijn er afspraken over hoe om te gaan met spullen als speelgoed en gereedschap, dit om te voorkomen dat door oneigenlijk gebruik letsel kan ontstaan. Om gezondheidsrisico's te beperken en de kinderen hieraan zelf bij te laten dragen zijn daarom goede afspraken met kinderen noodzakelijk. Voorbeelden van afspraken die met kinderen zijn gemaakt zijn het wassen van de handen na toiletbezoek, of het houden van een hand voor de mond tijdens niezen of hoesten. De exacte afspraken die zijn gemaakt met kinderen zijn terug te vinden in bijlage 10 'onze huisregels'. De afspraken worden regelmatig met de kinderen besproken en herhaald. Bijvoorbeeld voorafgaand aan een activiteit of spel, in de maanden waarin veel kinderen en/of personeel ziek zijn, of in periodes waarin het thema veiligheid centraal staat.

In de periode januari t/m mei 2022 hebben we de risico-inventarisatie veiligheid en gezondheid uitgevoerd. Aan de hand van deze inventarisatie hebben we de risico's op onze locaties in kaart gebracht. De grote risico's zijn reeds beschreven in hoofdstuk 3. Vanaf volgend jaar zullen we de risico's op een andere wijze in kaart brengen, namelijk aan de hand van de QuickScans in de nieuwe Risicomonitor.



## Preventiemedewerker

Volgens de ARBO-wet moet elk bedrijf ten minste één preventiemedewerker in dienst hebben die de maatregelen (gericht op de veiligheid en gezondheid binnen een bedrijf) kan uitvoeren. De preventiemedewerker werkt samen met de bedrijfsarts en andere arbodienstverleners en voorziet hen van advies. De drie wettelijke taken van een preventiemedewerker zijn:

1. Het (mede) opstellen en uitvoeren van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).
2. Het adviseren en nauw samenwerken met de ondernemingsraad/ personeelsvertegenwoordiging over de te nemen maatregelen voor een goed arbeidsomstandighedenbeleid.
3. Deze maatregelen (mede) uitvoeren.

Naam preventiemedewerker: Leony van Zijl: 030-6361062

## Beleidscyclus

De risico-inventarisaties hebben inzicht gegeven in de huidige stand van zaken ten aanzien van veiligheid en gezondheid. De beleidsmedewerker van Kids Lodge heeft een 'inspiratiesessie' over het in de praktijk brengen van het gezondheid en veiligheidsbeleid (Helder en van Pas) gevolgd. Via deze sessie hebben wij leuke manieren gevonden om de risico's voor alle collega's visueel en interactief in kaart te brengen. Deze activiteit zullen wij elk jaar tijdens onze vergadering omtrent veiligheid terug laten komen. De uitwerking van deze activiteit vind je in bijlage 11. Naar aanleiding van deze activiteit zijn er een aantal actiepunten op de agenda gezet met als doel de kwaliteit van de opvang te verbeteren. Wij zullen voorafgaande de vergadering de volgende beleidscyclus aanhouden:

1. Onze beleidscyclus starten we met een uitgebreide risico-inventarisatie. Tijdens een teamoverleg bepalen we welke medewerkers op welke onderwerpen een QuickScan gaan uitvoeren en gedurende welke periode hieraan wordt gewerkt. Zo is het hele team betrokken bij de inventarisatie. Op basis van de uitkomsten van de risico-inventarisatie maken we een actieplan en een jaarplan op.
2. De voortgang van beide plannen wordt regelmatig geëvalueerd tijdens teamoverleggen. Op basis van de evaluaties wordt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid bijgesteld.
3. Verbeteringen worden aangedragen voor het plan van aanpak.
4. Evaluatie vindt plaats of de aanpassingen hebben geleid tot verbeteringen. Om te bepalen of de genomen acties en maatregelen ertoe hebben geleid dat er een veiligere en gezondere opvang kan worden geboden, evalueren we tijdens de vergaderingen de genomen maatregelen en/of ondernomen acties tijdens ons teamoverleg. Indien een maatregel of actie een positief effect heeft gehad, wordt het veiligheids- en gezondheidsbeleid hierop aangepast.



## Communicatie en afstemming intern en extern

We 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 op de locatie komt werken zorgen we voor een uitgebreide introductie in het veiligheids- en gezondheidsbeleid, met indien nodig eventuele extra opleiding en instructies. Zodanig dat deze persoon in staat is tot het nemen van maatregelen wanneer dit aan de orde is. Het Pedagogisch beleidsplan en beleidsplan Veiligheid en Gezondheid wordt ook naar de nieuwe medewerker gemaild. 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. Medewerkers worden hierdoor vertrouwd met het geven van feedback aan elkaar. Elk eerste kwartaal van het nieuwe jaar staat onze gouden regel 'veiligheid' centraal. Dan werpen we een extra kritische blik op het veiligheid en gezondheidsbeleid van Kids Lodge. Onze kindercommissie behandelt ook onderwerpen zoals veiligheid en gezondheid. Via de maandelijkse nieuwsbrief en via de oudercommissie berichten we ouders over onze activiteiten ten aanzien van veiligheid en gezondheid. Wanneer er vragen zijn van ouders worden deze zo mogelijk ter plekke beantwoord. Wanneer deze vraag voor meerdere ouders interessant is, wordt deze tevens in de nieuwsbrief in Konnect opgenomen.

## Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Op onze locatie heeft dit thema dan ook onze bijzondere aandacht. We hebben de volgende maatregelen genomen om grensoverschrijdend gedrag met elkaar te voorkomen en wat te doen als we merken dat het toch gebeurt:

- ◆ Tijdens team-overleggen wordt regelmatig over het onderwerp gesproken om zo een open cultuur te creëren waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
- ◆ In het pedagogisch beleidsplan hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe je met elkaar om kunt gaan met respect voor normen en waarden. Zo weten kinderen wat wel en niet toelaatbaar is, en wat gepast en ongepast gedrag is.
- ◆ Daarnaast leren we kinderen dat het belangrijk is dat ze het direct aangeven als zij bepaald gedrag ervaren dat niet wenselijk is. We helpen ze mondiger te worden op momenten dat dit nodig is. De volgende maatregelen worden genomen om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen:
  - ◆ Alle medewerkers hebben een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring) en staan vanaf 1 april 2018 geregistreerd in het personenregister en gekoppeld aan onze organisatie.
  - ◆ We werken met een vier-ogenbeleid.
  - ◆ Medewerkers kennen het vier-ogenbeleid.
  - ◆ Het vier-ogenbeleid wordt goed nageleefd en medewerkers spreken elkaar hierop aan.
  - ◆ Er zijn duidelijke afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang.
  - ◆ Medewerkers kennen de afspraken hoe er gehandeld moet worden als een kind een ander kind mishandelt op de opvang.
  - ◆ Er is een protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed.
  - ◆ Medewerkers kennen het protocol wat te doen als kindermishandeling wordt vermoed. Zie bijlage



Medewerkers kennen het protocol seksuele intimidatie en seksueel misbruik. Zie bijlage 6.

## Aannamebeleid nieuwe medewerkers

Onze HR-afdeling plant een kennismakingsgesprek met de sollicitant. In het gesprek wordt er verteld wat de visie en missie is van Kids Lodge, wat er verwacht wordt van de medewerker, het verloop van het proces en een uitgebreide screening van de sollicitant. Het doel van dit gesprek om te kijken of de sollicitant bij Kids Lodge past. Doorvragen is van belang in dit gesprek. De sollicitant krijgt een rondleiding en er wordt een vervolgspraak gemaakt, of de sollicitant wordt afgewezen. Er wordt vervolgens een afspraak gemaakt om de sollicitant een dagdeel mee te laten draaien in de organisatie en een gesprek ingepland met de leidinggevende van de betreffende afdeling. Het doel van deze meeloopochtend/middag is om te kijken hoe de sollicitant zich gedraagt op de werkvloer. Vervolgens worden er eventueel referenties opgevraagd.

## Meldcode

Wanneer een medewerker bij het observeren van de individuele ontwikkeling en welbevinden van de kinderen zich zorgen maakt, zal hij/zij het kind extra observeren en de observaties vastleggen. Bij vermoedens van mishandeling of misbruik geldt er een specifiek plan van aanpak. Kids Lodge werkt met de meldcode en het afwegingskader (bijlagen 12), waarin aan de hand van de Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling een stappenplan is opgenomen. Deze documenten gelden zowel bij vermoedens van mishandeling of misbruik binnen de huiselijke kring, als bij vermoedens van mishandeling of misbruik binnen het kinderdagverblijf en/of de buitenschoolse opvang van medewerkers richting kinderen, of kinderen onderling. Alle communicatie en handelingen met betrekking tot de bovengenoemde stappenplannen, moeten door de betrokken pedagogisch medewerkers schriftelijk dan wel digitaal worden vastgelegd, zodat te allen tijden inzichtelijk is welke stappen er zijn ondernomen in het traject. De pedagogisch medewerkers binnen Kids Lodge volgen een jaarlijkse training (eerste kwartaal van het jaar) op het gebied van observeren, signaleren en communiceren, zodat ze op een verantwoorde manier de zorgbehoefte van kinderen in kaart kunnen brengen en hierover in gesprek gaan met ouders. Deze training wordt gegeven door de aandachtfunctionaris van Kids Lodge Houten. Binnen Kids Lodge heeft Leony van Zijl de functie van aandachtfunctionaris kindermishandeling. Deze medewerker die ook werkzaam is op de groep beschikt over specifieke deskundigheid op het gebied van kindermishandeling en huishoudelijk geweld.

## Vier-ogen principe

De dagopvang op onze locatie is zo georganiseerd dat een pedagogisch medewerker, pedagogisch medewerker in opleiding, stagiair, vrijwilliger of andere volwassene zijn of haar werkzaamheden uitsluitend kan verrichten terwijl hij of zij gezien of gehoord kan worden door een andere volwassene. Wij geven hier op de volgende wijze vorm aan: Kids Lodge heeft het zo georganiseerd dat er altijd meerdere personen in het kindcentrum zijn. Dat geldt voor het opstarten van de dag, het overnemen van pauzes en het afsluiten van de dag. De tweede aanwezige persoon tijdens de



middagpauze kan ook een niet gediplomeerde volwassenen zijn die geen pedagogische taken vervult. Voor de locaties met meerdere groepen geldt dat wanneer er op de stamgroepsruimte een groep opgevangen wordt door 1 pedagogisch medewerker, is de collega van de naastgelegen groep de achterwacht. Dit geldt ook tijdens het opvangen van de middagpauzes. In de dagopvanggroepen werken pedagogisch medewerkers en volwassen stagiaires nauw samen. Er is een open-aanspreekcultuur binnen Kids Lodge. De teamleiders stimuleren in vergaderingen het feedback geven naar elkaar en het geven van feedback staat maandelijks op de agenda. Door de open structuur van de groepen is er altijd de mogelijkheid om elkaar te horen of te zien. Zo zijn de groepsruimtes transparant. Een aantal groepsruimtes op de dagopvang zijn met elkaar verbonden via een gezamenlijke keuken. Hierdoor kunnen de pedagogisch medewerkers elkaar zien en horen wanneer zij alleen staan op de groep. Op de slaapruidtes van de dagopvang zijn babyfoons aanwezig. De afspraak is dat de babyfoon aan moet staan wanneer de slaapkamer in gebruik is. Op de groepen zonder gezamenlijke keuken is de groep open en kunnen collega's onderling onaangekondigd binnen lopen. Ook de teamleiders en ouders die hun kind komen halen kunnen onaangekondigd binnenlopen op de groepen en zijn zo de extra paar ogen en oren aan het einde van de dag wanneer de groep alleen gedraaid wordt. Kids Lodge werkt niet met camerasystemen. Wel zijn er camera's bij de ingang, en in het zwembad op Hefbrug 4. Het vierogen-principe staat jaarlijks op de agenda van de oudercommissievergadering. Advies vanuit de oudercommissie rondom het vierogen-principe nemen wij ter harte. Gedurende de opvangtijd zijn er altijd minimaal 2 volwassenen in het pand aanwezig. Bij groepen kleiner dan het aantal beroepskracht- kind ratio vraagt, zal in ieder geval één ervan de juiste papieren voor pedagogisch medewerker hebben.

## Bijzonderheden in de ontwikkeling signaleren

### Vroegsignalering

De medewerkers van Kids Lodge delen samen met de ouders de zorg voor hun kind(eren). Uitgangspunt hierbij is dat er wordt uitgegaan van de kracht van een ouder. Iedere ouder heeft het beste voor met zijn/haar kind, en onderneemt hierop stappen welke voor hen de beste lijken. De groepsleiding creëert daarnaast binnen Kids Lodge een omgeving waarin de kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen. Kids Lodge streeft naar samenwerking waar mogelijk, zowel binnen als buiten de sector. Hierbij horen onder andere de Jonge Ontdekker, het consultatiebureau, lokale partners in de wijk, jeugdzorg en scholen. De pedagogisch medewerkers van Kids Lodge observeren dagelijks de kinderen van de groep. Dit is een bron van plezier, inzicht en verwondering. Hierbij kunnen eventuele achterstanden in de ontwikkeling tijdig worden gesignaleerd. Bij het signaleren van zorgen zal er, in overeenstemming met de ouders, contact worden opgenomen met een relevante organisatie of instelling. Ook kunnen ouders worden verwezen naar de relevante organisatie of instelling. Kids Lodge maakt hiervoor gebruik van de sociale kaart. Medewerkers worden door de orthopedagoog ondersteund in dit proces.

Jonge kinderen leren spelenderwijs taal. Binnen Kids Lodge stimuleren de medewerkers, naast de ontwikkeling op allerlei andere gebieden, heel bewust de ontwikkeling van taal. Ze zingen samen liedjes, lezen voor en noemen alles wat ze zien bij naam. Naarmate de kinderen zelf gebruik gaan maken van taal, kunnen de pedagogisch medewerkers een eventuele achterstand in taal signaleren. De medewerkers binnen Kids Lodge zijn intern opgeleid om educatieve programma's van de VVE aan te bieden. Het doel van Voor- en Vroegschoolse educatie (VVE) is om kinderen een betere start in het onderwijs te geven om op die manier de schoolprestaties en het schoolsucces te verbeteren. Ouders worden actief betrokken bij het bestrijden van de achterstand. Kinderen die risico lopen op een



onderwijsachterstand kunnen van de gemeente een aanvullende VVE-indicatie krijgen. De gemeente kiest de doelgroepen en stelt het minimaal aantal dagdelen vast.

Kids Lodge erkent pesten onder kinderen als een probleem dat zich in een groepsproces kan ontwikkelen en besteedt hier aandacht aan ter voorkoming. Slachtoffers van structurele psychische en/ of lichamelijke mishandeling kunnen zich onvoldoende sociaal en cognitief ontwikkelen en krijgen vaak een stempel dat moeilijk kwijt te raken is. Ook het kind dat pest, lijdt onder het pesten. Er wordt naar gestreefd om een sfeer te creëren die pesten helpt te voorkomen. Dit doet Kids Lodge door:

- ◆ Kinderen gelijk te behandelen en te kijken naar hun individuele waarde en inbreng;
- ◆ Kinderen aan te moedigen misverstanden uit te spreken en samen op te lossen;
- ◆ Kinderen verantwoordelijkheid te leren dragen voor eigen gedragingen,
- ◆ Zelfvertrouwen op te bouwen door activiteiten aan te bieden die passen bij het niveau van het kind, complimenten te geven en door serieus om te gaan met de inbreng die een kind heeft in het kader van kindparticipatie.

De pedagogisch medewerkers van Kids Lodge zijn in staat pesten te signaleren. Concrete pestsituaties kunnen met de betrokken kinderen besproken worden. Overleg met ouders neemt hierin een belangrijke plaats in. Kids Lodge hanteert een eigen pestprotocol. Zie bijlage 4.

## Voorkomen ongewenst bezoek

De veiligheid van kinderen komt in het geding als ongewenst bezoek toegang heeft tot Kids Lodge. Het moet dan ook worden voorkomen dat de kinderen in aanraking komen met ongewenst bezoek.

- ◆ De deuren van de dagopvang zijn afgesloten. Ouders en medewerkers kunnen de deur openen middels een cijfercode.
- ◆ De medewerkers zijn alert op ongewenst bezoek en nemen indien nodig gepaste maatregelen.
- ◆ Wanneer ouders hun kind niet zelf komen ophalen, melden zij vooraf wie er wel komt.
- ◆ Kinderen worden niet aan vreemden meegegeven, behalve wanneer ouders dat kenbaar hebben gemaakt.
- ◆ Bij de BSO gelden bovenstaande afspraken vanaf het moment dat de school de kinderen aan Kids Lodge heeft overgedragen.

## Achterwacht

In de wet wordt de achterwachtregeling als volgt beschreven: Bij de opvang van meer dan drie aanwezige kinderen door maar één medewerker moet een achterwachtregeling worden getroffen waarin een achterwacht beschikbaar is die bij calamiteiten binnen vijftien minuten bij het opvangadres aanwezig is. Deze persoon is tijdens opvangtijden altijd telefonisch bereikbaar. Als in een uitzonderlijke situatie er maar één medewerker aanwezig kan zijn en er geen andere volwassene op de locatie is, passen wij de achterwachtregeling toe. De (actieve) achterwacht is telefonisch bereikbaar tijdens de opvangtijden. Bij Kids Lodge is er dagelijks op alle locaties een teamleider en of manager aanwezig die de rol van achterwacht vervult. Dat is prettig, want zo is er voor de pedagogisch medewerkers altijd een aanspreekpunt. Daarnaast zorgt de teamleider ervoor dat we



allemaal op een prettige manier (samen) werken en stuurt hij/zij het team aan. Op iedere locatie is er een overzicht aanwezig met hierop de naam van de achterwacht en zijn/haar telefoonnummer.

Kennis en vaardigheid van eerste hulp bij ongevallen is onmisbaar in de kinderopvang. Op iedere locatie zijn pedagogisch medewerkers aanwezig met een geldig kinder-EHBO-diploma. Verder is er altijd één BHV-er (inclusief EHBO) op locatie. Kids Lodge hanteert de IKK-normen waardoor er tijdens opening één EHBO-er aanwezig is per LRK-nummer. Deze training is gevolgd bij een van de door IKK gestelde lijst van aanbieders. Onze HR-afdeling houdt een EHBO-overzicht bij. Dit overzicht is terug te vinden in bijlage 13. Door jaarlijks een opfriscursus te volgen blijft het diploma zijn waarde houden. Alle belangrijke zaken passeren hier de revue én men oefent weer de meest essentiële vaardigheden. Verder zijn er goed gevulde dozen met EHBO-spullen. Personeel weet altijd waar de doos hangt. Een pedagogisch medewerk(st)er per groep heeft de verantwoording over de EHBO-spullen en houdt bij welke materialen gebruikt zijn en zorgt tijdig dat alles weer wordt aangevuld. Hoofd BHV heeft de eindverantwoording over de EHBO-spullen.

## BHV

Bedrijfshulpverlening is erop gericht de directe nadelige gevolgen van ongevallen of brand zoveel mogelijk te voorkomen. BHV-ers moeten eerste hulp bij ongelukken kunnen verlenen, eenvoudige brandbestrijding kunnen uitvoeren en ongevallen kunnen voorkomen en beperken. De bedrijfshulpverleners zijn op de hoogte van hoe de mensen snel en goed uit het bedrijf worden geëvacueerd. Ook weten zij hoe en wanneer de brandweer, ambulance en politie ingeschakeld moeten worden. Kids Lodge heeft een ontruimingsplan voor al haar locaties. Het ontruimingsplan is voorgelegd aan de brandweer ter goedkeuring. Minstens 1 keer per jaar wordt, waar mogelijk met medewerking van de brandweer, het ontruimingsplan geoefend.

## Ondersteuning en melding van klachten

Natuurlijk doen wij bij Kids Lodge elke dag ons uiterste best alle kinderen naar volledige tevredenheid op te vangen. Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar jullie geen goed gevoel bij hebben, dan horen wij dit graag van jullie! Wij staan altijd open voor vragen en suggesties van jullie als ouders, en zullen altijd proberen deze zo goed mogelijk te behandelen. Jullie kunnen dit te allen tijde bespreken met de pedagogisch medewerk(st)er van de groep, of de locatiemanager. Mocht er van jullie zijde meer zijn dan enkel ontevredenheid en willen jullie een officiële klacht indienen, dan kan dat natuurlijk ook. Jullie kunnen een klachtenprocedure opstarten door intern of extern de klacht in te dienen. Intern houdt in dat jullie de klacht binnen Kids Lodge indienen en wij deze klacht samen met jullie proberen op te lossen. Extern betekent dat jullie met jullie klacht direct of na de interne regeling een externe instantie benadert. Jullie kunnen deze klacht indienen bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang.



## Interne klachten

Kids Lodge Mochten jullie als ouder/verzorger ontevreden zijn over een (pedagogisch) medewerkster of over een bepaalde gang van zaken binnen de opvang, vragen wij jullie dit in eerste instantie mondeling aan ons te laten weten. We hopen dat we in een gesprek met jullie een oplossing kunnen vinden om jullie ontevredenheid weg te nemen. Indien dit niet lukt verzoeken wij jullie d.m.v. een formulier jullie klacht kenbaar te maken aan ons. U kunt dit formulier opvragen via de mail ([info@kidslodge.nl](mailto:info@kidslodge.nl)). Wij zorgen ervoor dat de klacht uiterlijk binnen twee weken wordt afgehandeld en zullen hier z.s.m. op reageren. Jullie kunnen terecht bij een van onze teamleiders op locatie, of een manager van Kids Lodge. Zij zullen de klacht met zorg behandelen en zullen jullie laten weten welke maatregelen er genomen worden. Ook kunnen jullie met opmerkingen en of vragen terecht bij onze oudercommissie ([ockidslodge@gmail.com](mailto:ockidslodge@gmail.com)).

Het kan gebeuren dat na een persoonlijk gesprek bij ouders nog sprake is van een gevoel van ontevredenheid. Kids Lodge hoopt dat jullie als klant ons daar persoonlijk van op de hoogte wil stellen, zodat wij eventueel een tweede gesprek kunnen inplannen. Mochten jullie als ouder/verzorger ontevreden zijn over de geboden oplossing, of al in een eerder stadium onafhankelijke begeleiding wensen bij het zoeken naar een aanvaardbare oplossing, dan is het mogelijk om contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang waarbij Kids Lodge is aangesloten. De ouder/verzorger of oudercommissie lost, samen met de locatiemanager van de locatie waarmee hij/zij het conflict heeft, het probleem op. Een onafhankelijke bemiddelaar, ook wel de mediator genoemd, helpt daarbij. Hij/zij brengt de communicatie weer op gang, begeleidt de gesprekken en bewaakt het proces.

## Extern: Landelijke geschillencommissie kinderopvang

Kids Lodge is lid van de Brancheorganisatie Kinderopvang en daarom aangesloten bij de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Kids Lodge volgt de algemene voorwaarden zoals die zijn vastgesteld door de Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang, de consumentenbond en BOINK (Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang) De geschillencommissie is toegankelijk voor ouders die gebruikmaken van kinderdagopvang, of buitenschoolse opvang. Er ligt een (lage) financiële drempel en de geschillen moeten gerelateerd zijn aan de algemene voorwaarden. Voor het indienen van een geschil is het noodzakelijk dat eerst de interne klachtenregeling van Kids Lodge is gevolgd. Een uitspraak van de Landelijke Geschillencommissie Kinderopvang is bindend.

Contactgegevens: De Geschillencommissie Postbus 90600 2509 LP Den Haag