



Veiligheid en Gezondheid

Het Paleisje



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Missie, visie en doel	4
Grote risico's.....	4
Fysieke veiligheid.....	4
Sociale veiligheid	8
Gezondheid.....	8
Omgang met kleine risico's.....	9
Thema's uitgelicht.....	10
Grensoverschrijdend gedrag	10
Vierogenprincipe	11
Achterwachtregeling	12
EHBO-regeling.....	12
Uitstapjes en vervoer	13
Regels omtrent kleine uitstapjes	13
Regels omtrent grote uitstapjes	14
Risico-inventarisatie.....	14
Beleidscyclus.....	15
Risico-inventarisatie	15
Beleid en protocollen	15
Communicatie en afstemming intern en extern	17
Bijlage 1 - Gedragscode omgangsvormen voor ouders/verzorgers.....	19
Inleiding	19
Gewenste omgangsvormen.....	19
Ongewenste omgangsvormen.....	19
Het voorkomen van ongewenste omgangsvormen door goede communicatie.....	19
Wat te doen bij ongewenste omgangsvormen	20
Bijlage 1: Definities ongewenste omgangsvormen	21

Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan Veiligheid en Gezondheid van Het Paleisje.

We willen de kinderen en de medewerkers een zo veilig en gezond mogelijke werk-, speel- en leefomgeving bieden, waarbij kinderen beschermd worden tegen risico's met ernstige gevolgen en leren omgaan met kleine risico's. Met behulp van dit beleidsplan wordt inzichtelijk gemaakt hoe wij op onze locaties zo veilig mogelijk werken. Hoewel alle belangrijke risico's worden benoemd en wij daarnaast ingaan op het beperken/uitsluiten hiervan, kan in de praktijk soms worden afgeweken van de handvatten die dit beleid biedt. Wij vertrouwen in de praktijk op de deskundigheid en het professionele oordeel van onze medewerkers en gaan er daarom vanuit dat er te allen tijde adequaat wordt gehandeld.

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.

De afdeling beleid is verantwoordelijk voor het overkoepelende beleidsplan Veiligheid en Gezondheid. Een beleid komt in de praktijk echter pas goed tot zijn recht als alle medewerkers zich betrokken voelen en het beleid uitdragen. Om deze reden hebben wij ervoor gekozen om met de risicomonitor van VeiligheidNL te werken. In deze risicomonitor wordt het overkoepelende veiligheids- en gezondheidsbeleid samen met de medewerkers locatiespecifiek gemaakt. De risicomonitor behandelt verschillende thema's betreffende veiligheid en gezondheid. Per thema zal de locatiemanager samen met een aantal medewerkers van de locatie zorg dragen voor de invulling hiervan. Zo blijven we scherp op onze werkwijzen, kunnen we monitoren of genomen maatregelen effectief zijn en kunnen we bij veranderingen van omgeving of situatie controleren of het beleid moet worden aangescherpt.

Naast het Veiligheid en Gezondheidsbeleid zijn er werkwijzers en protocollen ontwikkeld die onderdeel en/of aanvulling vormen van en op het beleid. In de werkwijzers staan handvatten om risico's zo veel mogelijk te voorkomen, hoe te handelen indien er toch een ongeluk o.i.d. heeft plaatsgevonden en handvatten om zo hygiënisch mogelijk te werken. De werkwijzers en protocollen verbonden aan dit beleid zijn:

- Werkwijzer Veiligheid
- Werkwijzer Gezondheid
- Werkwijzer Huishoudelijk medewerker
- Hitteprotocol
- Protocol vermist kind
- Protocol kindermishandeling
- Signaleren zorgkinderen
- Veilig op pad met Het Paleisje
- Zelfstandig buitenspelen
- BHV – evacuatieplan
- Camerabeleid

Missie, visie en doel

Het Paleisje staat voor kinderopvang waar gewerkt wordt vanuit passie en waar vanuit 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 daarvan een belangrijk onderdeel. Een veilige en gezonde leer- en speelomgeving vormt de basis van dit alles.

Het doel van dit beleid is om alle mogelijke risico's m.b.t. gezondheid en veiligheid in kaart te brengen. Het in kaart brengen van mogelijke risico's zorgt ervoor dat wij bewust zijn van ons handelen en er op deze manier voor kunnen zorgen dat de opvang een veilige en gezonde plek is voor kinderen en medewerkers.

Het Paleisje treft maatregelen en hanteert beleid om deze risico's zoveel mogelijk uit te sluiten. Grote risico's van fysiek of psychisch letsel dienen te worden vermeden. Kleine risico's, die bijvoorbeeld alleen een blauwe plek veroorzaken, vormen een prima gelegenheid om het kind te begeleiden op zijn ontdekkingstocht en het kind te stimuleren de eigen grenzen te verleggen.

Grote risico's

In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste grote risico's die op onze locaties 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 daarbij behorende maatregelen die zijn of worden genomen om het risico tot een minimum te beperken. Voor de overige risico's waarvoor we maatregelen nemen verwijzen we naar de bijbehorende werkwijzers, zoals eerder beschreven en naar onze locatiespecifieke risico-inventarisaties en actieplannen.

Fysieke veiligheid

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

Veilig slapen	
Helaas komt het in Nederland af en toe voor dat een baby tijdens de opvang plotseling en onverwacht overlijdt, ook wel wiegendood genoemd. Om het risico op wiegendood te voorkomen en om ervoor te zorgen dat kinderen veilig in hun bed kunnen slapen zonder zich te bezeeren, zijn de volgende maatregelen genomen:	
Rugligging	De veiligste slaaphouding voor een baby is op de rug. Om deze reden leggen wij kinderen op de rug te slapen, tenzij anders is gewenst door de ouders/verzorgers. In het laatste geval moeten ouders/verzorgers een schriftelijke verklaring invullen.
Warmteregulatie	Wij houden ons in de slaapkamers aan de aanbevolen kamertemperatuur tussen de 15°C en 18°C. Door middel van onze CO₂ meters is zowel de temperatuur als de luchtkwaliteit op ieder moment van de dag zichtbaar. Indien het warmer of kouder in de slaapkamer is dan bovenstaande temperaturen, worden maatregelen genomen. Kinderen slapen in een slaapzak. Sokken en broek worden daarvoor standaard uitgetrokken. Indien de trui of het T-shirt voorzien is van capuchon of koordjes, wordt ook deze uitgetrokken i.v.m. verstikkingsgevaar. Een koord, gevestigd aan een fopspeen wordt verwijderd voordat kinderen naar bed worden gebracht.
Veiligheid in bed	Kinderen slapen in een gecertificeerd bed, waarbij ieder kind een eigen bed krijgt toegewezen. De bedden zijn voorzien van stevige, passende matrassen met een passende matrasbeschermer en hoeslaken. Kinderen slapen bij Het Paleisje in een slaapzak of eventueel onder een dekentje. In het laatste geval wordt het bed kort opgemaakt en liggen de voeten van de baby altijd tegen het voeteneinde. We maken geen gebruik van dekbedden.

Toezicht	De pedagogisch medewerkers controleren iedere 10 minuten alle slapende kinderen, zowel in de slaapkamer als op de groep. Door middel van een wekker worden zij om de 10 minuten gewaarschuwd om een ronde langs de slapende kinderen te maken.
Overige slaapplekken	We streven ernaar om kinderen zoveel mogelijk in een bed te laten slapen. Soms komt het echter voor dat een kind in de box, wipper, schommelstoel of buiten in de kinderwagen in slaap valt. Deze kinderen worden eveneens om de 10 minuten gecheckt. Op de PeuterSpeelAcademie slapen kinderen vaak op een stretcher op de groep. Een stretcher kan op een KDV-groep ook worden ingezet wanneer er te weinig bedden beschikbaar zijn voor de naar bed gaande kinderen. In dit geval mogen kinderen vanaf de leeftijd van 1,5 jaar (bij voorkeur de oudste kinderen van de groep) op een stretcher slapen.

Vallen van hoogte

Vallen kan zowel onder grote risico's als onder kleine risico's vallen. Een val over een knuffelbeer heeft lang niet het effect van een val van een bank of tafel. Het vallen van een grote hoogte moet zoveel mogelijk worden uitgesloten. Er zijn daarom regels opgesteld waar alle pedagogisch medewerkers zich aan dienen te houden:

Vallen van de commode	De pedagogisch medewerkers blijven te allen tijde bij de commode staan als er een kind op ligt en houdt het kind vast. Voor spullen die zijn vergeten of niet binnen handbereik liggen, wordt er aan een collega gevraagd om deze spullen te pakken.
Vallen uit bed	De pedagogisch medewerkers leggen het kind op bed en blijven voor het bed staan totdat zij het bed hebben dichtgedaan. De bedden zijn beveiligd met twee sluitingen, beide sluitingen dienen op slot te zijn, direct nadat het kind op bed is gelegd.
Vallen van de bank bij de tafel	Kinderen die zelfstandig kunnen zitten, wordt geleerd om rustig te zitten aan tafel, zodat zij niet kunnen vallen. Er mogen maximaal 8 kinderen op een grote bank worden geplaatst en 6 op een kleine, zodat kinderen niet op de randen van de bank zitten en er vanaf de zijkant af kunnen vallen. Kinderen die nog niet geheel zelfstandig kunnen zitten of nog erg beweeglijk zijn, worden in een aparte kinderstoel op de bank geplaatst, voorzien van een veiligheidsriem.
Vallen uit de kinderstoel/wipper	Kinderstoelen en wippers zijn allen voorzien van een veiligheidsriem waarmee kinderen vast worden gezet. De veiligheidsriemen worden regelmatig gecontroleerd op de juiste werking en bij gebreken worden deze niet meer in gebruik genomen, al dan niet direct vervangen.
Vallen van de glijbaan	Kinderen wordt geleerd om op de juiste wijze, via de trap, op de glijbaan te klimmen en op de juiste manier van de glijbaan te glijden. Wanneer kinderen de glijbaan gebruiken, is er te allen tijde een pedagogisch medewerker die bij de glijbaan staat om de klimmende en glijdende kinderen in gaten te houden.
Vallen van de trap	Bij trappen maken wij zoveel mogelijk gebruik van traphekjes. De traphekjes dienen altijd te zijn gesloten op het moment dat er geen gebruik van wordt gemaakt. Indien er een trap niet is voorzien van een traphekje (bv. een noodtrap) dan is er extra oplettendheid wanneer hier met kinderen langs wordt gelopen. Met kinderen die zelfstandig de trap op en af kunnen lopen, wordt afgesproken dat zij mogen lopen zodra hun naam wordt genoemd. Kinderen die nog moeite hebben met traplopen, worden begeleid door de medewerkers en kinderen die nog geen trap kunnen lopen, worden gedragen. Op de BSO worden goede afspraken gemaakt met de kinderen m.b.t. het gebruik van de trap en traphekjes.

Verstikking

Jonge kinderen voelen vaak de drang om van alles in hun mond te stoppen. De mond is namelijk het grootste tastorgaan. Toch kleven er ook gevaren aan deze ontdekkingstocht. Een kind kan namelijk een voorwerp per ongeluk inslikken of erger...hier zelfs in stikken. Verstikking verkleinen wij door onderstaande maatregelen:

Verstikking door eten	Er wordt bij het geven van voeding goed gekeken naar het kind. Een baby krijgt eten gepureerd en begint met het eten van kleine stukjes brood. Kleine kinderen krijgen hun fruit in stukjes en de warme maaltijd wordt geprakt. Er is tijdens de eetmomenten te allen tijde minimaal één pedagogisch medewerker aanwezig aan tafel om de kinderen nauwlettend in de gaten te houden. Kinderen eten aan tafel, of zittend op een kleed wanneer er buiten wordt gegeten. Er mag nooit lopend eten of drinken worden genuttigd. Gladde, verstikkingsgevoelige etenswaren zoals cherrytomaten, druiven, pannenkoeken en knakworst, worden op de KDV- en PSA-groepen niet aan de kinderen gegeven. Op de BSO krijgen de kinderen soms wel pannenkoeken of knakworst aangeboden. Waar nodig worden deze etenswaren in kleine stukjes gesneden.
Verstikking door speelgoed	Op de groep is speelgoed aanwezig voor iedere leeftijdscategorie van de groep. Indien speelgoed gebroken heeft of kapot is, wordt dit direct weggegooid. Speelgoed met kleine onderdelen worden als tafelactiviteit aangeboden, buiten het bereik van kleine kinderen.

Vergiftiging

Jonge kinderen onderzoeken en stoppen vrijwel alles in de mond. Om te voorkomen dat kinderen giftige producten in hun mond stoppen, hanteren we de volgende maatregelen:

Vergiftiging door medicatie	Medicijnen, meegegeven door ouders, worden hoog of in de koelkast bewaard, buiten bereik van kinderen. Ouders geven toestemming en instructie voor het toedienen van medicatie. Tassen en jassen van medewerkers worden opgeborgen aan een kapstok buiten de groep of in een kluisje waardoor deze niet grijpbaar zijn voor de kinderen op de groep. Indien de tas toch wordt meegenomen, bijvoorbeeld door ruimtegebrek elders, dan wordt de tas veilig opgeborgen buiten bereik van kinderen. Medicatie voor de medewerkers op de locaties wordt bewaard in een kast buiten de groep.
Vergiftiging door bedorven voedsel	Voor het bereiden en bewaren van voedsel zijn strenge voorschriften, omschreven in onze werkwijzers. Producten dienen bij openen direct te worden voorzien van datum, zodat pedagogisch medewerkers weten wanneer zij de producten moeten weggooien. De temperatuur van de koelkast wordt dagelijks opgenomen en geregistreerd. Daarnaast gelden hygiënevoorschriften voor het bereiden van voeding, eveneens beschreven in onze werkwijzers gezondheid en huishoudelijke hulp.
Vergiftiging door schoonmaakmiddelen	Schoonmaakmiddelen worden bij Het Paleisje buiten bereik (het liefst hoog of achter slot) van kinderen bewaard. Tijdens het schoonmaken op de groep wordt rekening gehouden met de kinderen die op de groep spelen. Flessen schoonmaakmiddel worden nooit zonder toezicht op een plek gezet die bereikbaar is voor de kinderen.
Vergiftiging door knutselmateriaal	Het knutselmateriaal dat bij Het Paleisje wordt gebruikt is kindvriendelijk en gifvrij. We leren kinderen daarnaast uit voorzorg om dergelijke producten niet in de mond te stoppen.
Allergieën	Tijdens de intake geven ouders/verzorgers aan of hun kind een allergie heeft. Deze informatie wordt in de tablet opgeslagen zodat dit inzichtelijk is voor alle collega's. Wij houden te allen tijde rekening met allergieën, bij alle aangeboden maaltijden.

Verbranding

Jaarlijks worden ruim 200 kinderen van 0-4 jaar opgenomen in een Nederlands brandwondencentrum na een ongelukje met heet water of hete koffie. Om verbranding te voorkomen, hanteren we de volgende maatregelen:

Verbranding door warme dranken en warm eten	Op de groepen van Het Paleisje worden er geen warme dranken genuttigd. Op de KDV en PSA wordt lauwe thee aangeboden en op de BSO warme thee, maar nooit te warm met kans op verbrandingsgevaar. Maaltijden worden door de pedagogisch medewerker op hitte gecontroleerd en daarna pas geserveerd.
Verbranding in de keuken	De keukens bij de Paleisjes zijn afgesloten door middel van deuren of traphekjes. Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor het feit dat kinderen niet zelfstandig in de keuken terecht kunnen komen.
Verbranding door de zon	Bij Het Paleisje smeren wij kinderen al in, zodra de eerste echte zonnestralen zich laten zien. Dit is ongeveer in de maanden april t/m oktober, maar ook op zonnige dagen in februari en maart zullen wij de kinderen al voorzien van zonnebrand factor 50. Op de pleinen van de locaties zijn voldoende schaduwdoeken bevestigd, waardoor kinderen ruimte hebben om in de schaduw te spelen. Tijdens wateractiviteiten wordt vaker gecontroleerd of kinderen extra moeten worden ingesmeerd en indien nodig wordt dit gedaan.
Verbranding door speeltoestellen	Voordat de kinderen op warme dagen naar buiten gaan, wordt er gecontroleerd hoe warm de tegels en de speeltoestellen zijn geworden door de zon. Kinderen lopen buiten altijd met schoenen aan hun voeten en mogen niet op blote voeten lopen, tenzij er met water wordt gespeeld. Voor afkoeling worden het plein en de glijbaan alvorens het buitenspelen nat gesproeid. Bij erge hitte wordt de glijbaan afgezet, waardoor kinderen hier niet op kunnen spelen.
Verbranding door vuur, elektriciteit of chemische stoffen	Op de KDV en PSA groepen wordt geen gebruik gemaakt van vuurbronnen, waaronder o.a. een fornuis of een kaars. Op de BSO kan er gebruik worden gemaakt van een oven of elektrische kookpit/gourmetstel die toegankelijk zijn voor de kinderen. Voor het gebruik hiervan worden duidelijk afspraken gemaakt met de kinderen. De verlichting op de groepen bestaat uit t (led)verlichting, welke in/op het plafond is geplaatst en is voorzien van een bescherming. De stopcontacten zijn allen voorzien van beveiliging, waardoor de kans op een elektrische schok door aanraking van het stopcontact vrijwel helemaal is uitgesloten. Chemische stoffen, zoals die in schoonmaakmiddelen, worden altijd veilig opgeborgen en worden nooit door elkaar gemixt.

Verdrinking

Kinderen onder de vijf jaar lopen het meeste risico op een verdrinking, waarbij kinderen van 1 en 2 jaar het grootste risico lopen. Al in een laagje van 10 centimeter diep kunnen kinderen snel en ongemerkt verdrinken. Verdrinking kan op de locaties in een aantal gevallen een risico vormen:

Verdrinking tijdens uitstapjes	Tijdens een uitstapje kan er met kinderen van de kinderopvang worden gelopen langs een sloot of een ander soort water. In dat geval zal altijd één medewerker vooraan lopen en één medewerker achteraan, zodat er zicht is op alle kinderen. Speelplekken/picknickplekken tijdens een uitstapje worden voorafgaand aan het uitstapje uitgekozen en zijn niet in de buurt van water. Met kinderen van de BSO worden wel uitstapjes gemaakt naar wateren, zoals het strand en het zwembad in Plaswijckpark. Er worden goede afspraken met de kinderen gemaakt en zij spelen altijd in het zicht van de pedagogisch medewerkers. Kinderen zonder zwemdiploma mogen niet verder dan kniehoopte in het water en krijgen altijd zwemkurken om.
Verdrinking in een zwembadje	Ter verkoeling op warme dagen maken wij gebruik van kleine zwembadjes met een laag water. Indien wij deze badjes op het plein zetten en er kinderen in laten spelen, is er per badje altijd toezicht van een medewerker. De badjes worden na gebruik direct geleegd, zodat er in geen enkel geval nog verdrinkingsgevaar heerst.
Verdrinking d.m.v. een waterbak (op de groep)	Bij het spelen met de waterbak zijn dezelfde regels van kracht als bij de zwembadjes op het plein.
Verdrinking door water buiten de opvang	In Nederland is water nooit ver weg. Het is daarom belangrijk dat kinderen Het Paleisje nooit zomaar kunnen verlaten en regels goed worden nageleefd. Hekken en deuren dienen goed te worden gesloten en kinderen dienen regelmatig te worden geteld. Tijdens het buitenspelen op het plein en tijdens een uitstapje worden kinderen nauwlettend in de gaten gehouden. Met BSO-kinderen worden goede afspraken gemaakt, zeker wanneer zij alleen op het plein mogen spelen.

Sociale veiligheid

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

Grensoverschrijdend gedrag	Of grensoverschrijdend gedrag nu regelmatig of incidenteel plaatsvindt, het is in alle gevallen ontoelaatbaar. Om ervoor te zorgen dat er binnen Het Paleisje een veilig en prettig klimaat heerst, zijn gedragscodes opgesteld. De gedragscode voor personeel is te vinden in de 'werkwijzer veiligheid' en de gedragscode voor ouders/verzorgers is te vinden in de bijlage van dit document. Omdat het onderwerp grensoverschrijdend gedrag een belangrijk onderwerp is, waarvoor veel maatregelen worden gehanteerd, bespreken we dit onderwerp nog apart in het hoofdstuk Thema's uitgelicht.
Kindermishandeling	Indien er sprake is van (mogelijke) kindermishandeling, werken we secuur volgens de meldcode kindermishandeling. Op iedere vestiging is een aantal medewerkers opgeleid tot aandachtfunctionaris kindermishandeling. Alles betreffende dit onderwerp staat beschreven in ons protocol kindermishandeling dat onderdeel is van het veiligheid- en gezondheidsbeleid.
Vermist kind	Kinderen kunnen op verschillende manieren vermist raken, bijvoorbeeld tijdens een uitstapje of nadat iemand in plaats van de ouders/verzorgers het kind ophaalt en de ouders/verzorgers hiervan niet op de hoogte waren. In de werkwijzer veiligheid staat ons ophaalbeleid omschreven, wat ervoor zorgt dat wij kinderen nooit zomaar meegeven aan iemand anders dan de ouders/verzorgers, tenzij wij daar toestemming voor hebben in combinatie met een vooraf afgesproken wachtwoord. Kinderen worden tijdens het spelen zowel binnen, buiten, als tijdens een uitstapje regelmatig geteld. Deuren en hekken worden te allen tijde goed gesloten en indien deze zijn geopend, blijft er een pedagogisch medewerker in de opening staan, zodat er goed zicht is op kinderen die eventueel naar buiten willen glippen. Ons protocol vermist kind, onderdeel van het veiligheid- en gezondheidsbeleid, wordt tijdens uitstapjes altijd meegenomen, zodat direct inzichtelijk is welke stappen er ondernomen dienen te worden indien een kind toch vermist raakt. Daarnaast is het onderwerp uitgebreid terug te vinden in de 'werkwijzer veiligheid'.

Gezondheid

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de grote risico's die wij op het gebied van gezondheid hebben gedefinieerd, inclusief de bijbehorende maatregelen die wij hiervoor treffen:

Infectieziekten	Verspreiding van ziekteverwekkers beperken wij door middel van goede hygiëne. Een hygiënische omgeving is belangrijk voor de gezondheid van kinderen. Hygiëne is het schoonmaken van voorwerpen en oppervlakken, maar ook het wassen van de handen of het wassen van het lichaam. Een goede manier van hoesten en niezen toepassen is ook hygiëne. Door goede hygiëne houden we vuil, waarvan de ziekteverwekkers leven, en de ziekteverwekkers zelf weg. Zo verlagen we het risico op het verspreiden van infectieziekten en verbeteren we de gezondheid. Alle voorschriften omtrent hygiëne zijn terug te vinden in onze 'werkwijzer gezondheid'. Op de groepen hebben onze medewerkers toegang tot de informatie van het RIVM over infectieziekten bij kinderen via de mobiele website van Kiddi (https://www.kiddi.rivm.nl). Op deze site wordt actuele informatie gedeeld over infectieziekten, te nemen maatregelen en dagelijkse hygiëne. Ook is terug te vinden wanneer een infectieziekte gemeld moet worden bij de GGD.
Gastro enteritis	In onze 'werkwijzer gezondheid' staan onze maatregelen m.b.t. de hygiëne tijdens het verschoonen en de toiletrondes. Verschoonkussens worden na iedere verschoonbeurt goed schoongemaakt met allesreiniger en water, waardoor kinderen nooit in het vuil van een eerder verschoond kind komen te liggen. Op de locatie zijn handschoenen ter bescherming van de medewerkers en kinderen aanwezig en worden onze medewerkers aangespoord tot een goede handhygiëne, middels opgehangen voorschriften. Daarnaast worden fopspenen en flesspenen na gebruik uitgekookt.
Geneesmiddelen	Kinderen krijgen soms medicijnen mee die overdag gebruikt worden, te denken aan 'pufjes' tegen astma of antibiotica. We vragen ouders/verzorgers altijd om duidelijke informatie over de toediening hiervan en houden goed overleg voor als er iets veranderd in het medicijngebruik. Alle afspraken worden schriftelijk vastgelegd op het formulier 'toestemming toedienen medicatie en zelfzorgmiddelen'. Op dit formulier wordt o.a. ingevuld om welke medicatie het gaat, hoe vaak en in welke dosering het moet worden toegediend en hoe lang en hoe het medicijn bewaard kan worden. Medicatie die wordt meegegeven, dient altijd te zijn voorzien van de originele verpakking.

Omgang met kleine risico's

Het is onze missie om kinderen een zo veilig en gezond mogelijke opvang te bieden. Hierbij willen we ongelukken of ziekte als gevolg van bijvoorbeeld niet schoon of ondeugdelijk speelgoed voorkomen. Maar door kinderen teveel te beschermen doen wij hen ook geen goed. Daarom beschermen we kinderen tegen de grote risico's en leren we hen zoveel mogelijk omgaan met de kleine(re) risico's met een bult, schaafwond of iets dergelijks als gevolg. Aan kleine ongelukjes zitten namelijk ook een aantal positieve punten:

- Het heeft een positieve invloed op de motorische ontwikkeling;
- Het vergroot zelfvertrouwen, zelfredzaamheid en doorzettingsvermogen;
- Het vergroot sociale vaardigheden.

Daarom aanvaarden wij bij Het Paleisje de risico's die slechts kleine gevolgen kunnen hebben voor kinderen en leren ze hier op een juiste manier mee om te gaan. Om risicovolle speelsituaties veilig te houden moeten kinderen zich daarom tijdens spelsituaties of activiteiten houden aan diverse afspraken over hoe om te gaan met spullen als speelgoed en andere gebruiksvoorwerpen, dit om te voorkomen dat door oneigenlijk gebruik letsel kan ontstaan.

Om gezondheidsrisico's te beperken en de kinderen hieraan zelf te laten bijdragen, zijn goede afspraken met kinderen noodzakelijk. Deze afspraken zijn als volgt:

Regel	Uitleg
Op de bank mag je alleen zitten	Aan kinderen wordt uitgelegd dat zij alleen mogen zitten op de bank. Wanneer kinderen dit niet doen, worden zij hierop aangesproken. Als pedagogisch medewerker geef je hierin een voorbeeld door niet op de leuning van de bank te zitten of op de bank te staan om bijvoorbeeld iets schoon te maken of op te hangen.
Kinderen maken geen gebruik van de draaistoelen	De draaistoelen, die meestal bij de eettafel staan, zijn er alleen voor de pedagogisch medewerkers. Omdat deze stoelen kunnen draaien en niet veilig zijn voor kinderen, mogen kinderen hier geen gebruik van maken. Indien een kind toch op de stoel wil klimmen, dan spreek je het kind hierop aan. Ook hier geldt de voorbeeldfunctie vanuit de medewerkers, zij mogen nooit staan op de stoel. Dit is ook gevaarlijk voor je eigen veiligheid, aangezien er wieltjes onder de stoel zitten waardoor de stoel weg kan glippen.
De glijbaan is om op te glijden	Kinderen wordt aangeleerd dat zij via het trappetje de glijbaan opgaan en glijden van de glijbaan. Omdat er altijd een pedagogisch medewerker bij de glijbaan aanwezig is wanneer kinderen hier gebruik van maken, blijft er goed overzicht en kunnen kinderen direct aangesproken worden wanneer zij niet op juiste wijze de glijbaan op- of afgaan.
Goed luisteren voor en tijdens traplopen	Aan de kinderen wordt geleerd dat zij pas de trap op en af mogen wanneer hun naam is genoemd. Deze regel wordt alvorens er van of op de trap wordt gelopen, herhaald met de kinderen.
Niet rennen op de groepen	Binnen op de groep mogen kinderen niet rennen of wild spelen. Dit kan gevaarlijk zijn voor de kinderen zelf, maar ook voor de overige kinderen op de groep.

Thema's uitgelicht

Grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag door volwassenen of door kinderen kan een enorme impact hebben op het welbevinden van het getroffen kind. Bij Het Paleisje heeft dit thema dan ook onze bijzondere aandacht. We hebben de volgende maatregelen genomen om grensoverschrijdend gedrag met elkaar te voorkomen:

Open houding en aanwezigheid leidinggevende	Op iedere locatie van Het Paleisje is een locatiemanager en/of een assistent-manager aangesteld. Deze persoon is op meerdere dagen aanwezig en/of bereikbaar om eventuele constatering mee te bespreken. De locatiemanagers hebben een open en professionele houding t.o.v. het team. Medewerkers kunnen altijd bij hen terecht om eventuele constatering in vertrouwen te bespreken.
Overige (vertrouwens-) personen	Indien een medewerker of ouder/verzorger zich niet gehoord voelt bij de locatiemanager van de desbetreffende vestiging of zich bezwaard voelt om met deze in gesprek te gaan over een bepaald onderwerp, dan kan er altijd contact worden opgenomen met de vertrouwenspersonen van Het Paleisje. In dit geval zijn dat de HR manager en de beleidsmedewerker. Daarnaast zijn onze pedagogisch coaches op verschillende dagen aanwezig op de locaties ter ondersteuning van de pedagogisch medewerkers. De pedagogisch coaches observeren de medewerkers en geven handvatten die meegenomen dienen te worden in de praktijk, ook ten opzichte van de veiligheid en gezondheid. Indien een medewerker een situatie met betrekking tot een kind wil bespreken, kan de pedagogisch coach hiervoor worden ingeschakeld.
Teamvergaderingen	Tijdens teamvergaderingen en groepsvergaderingen wordt regelmatig over het onderwerp 'grensoverschrijdend gedrag' gesproken. Op deze manier wordt er een open cultuur gecreëerd waarbij medewerkers elkaar durven aan te spreken.
Protocol signaleren zorgkinderen	In ons protocol 'signaleren zorgkinderen', staan handvatten omtrent opvallend gedrag. Wanneer het medewerkers opvalt dat een kind bepaald gedrag vertoont dat zorgelijk is, kunnen zij dit protocol raadplegen.
Pedagogisch beleid	In ons pedagogisch beleid hebben we opgenomen dat kinderen wordt geleerd hoe ze met elkaar om kunnen gaan waarbij respect is voor de normen en waarden van iedereen. Wanneer we kinderen dit aanleren, weten zij wat wel en niet toelaatbaar is en wat gepast en ongepast gedrag is.
Open houding en goede voorbeeld medewerkers	De pedagogisch medewerkers hebben een open houding naar de kinderen, waarmee ze de kinderen een veilig en vertrouwd gevoel proberen te geven. Hierdoor is de kans groot dat de kinderen voldoende vertrouwen hebben in de pedagogisch medewerkers om hun verhaal te doen. De medewerkers op de groep geven het goede voorbeeld in de omgang met zowel de kinderen als met collega's. Daarnaast wordt kinderen geleerd dat het belangrijk is dat ze direct aangeven wanneer zij bepaald gedrag niet wenselijk vinden. We helpen ze daardoor mondiger te maken op de momenten dat dat nodig is.
Protocol kindermishandeling	Indien er sprake is van (mogelijke) kindermishandeling, werken we secuur volgens de meldcode kindermishandeling. Alles betreffende dit onderwerp staat beschreven in ons protocol kindermishandeling dat onderdeel is van het veiligheid- en gezondheidsbeleid.

Verklaring Omtrent Gedrag	Voordat een (student)medewerker bij Het Paleisje in dienst komt, wordt een verklaring omtrent gedrag (VOG) aangevraagd en overlegd en wordt de nieuwe medewerker geregistreerd in het personenregister. Met dit personenregister worden medewerkers continu gescreend door Justis op strafbare feiten die belemmerend of bezwaarlijk zijn bij het werken met kinderen. Veranderingen in de justitiële documentatie worden doorgegeven aan Justis waarna ook Justis opnieuw beoordeelt of het nodig is om iemand opnieuw te screenen. Als dat zo is, geeft Justis een melding aan de toezichthouder van de branche (GGD).
Aandachtfunctionaris Kindermishandeling	Per locatie worden meerdere medewerkers opgeleid tot aandachtfunctionaris kindermishandeling. Zij krijgen tijdens de opleiding alle benodigde informatie om op de juiste manier de meldcode te starten en met ouders/verzorgers in gesprek te gaan. Op de locaties is bekend wie de aandachtfunctionarissen zijn, doordat zij in teamvergaderingen het onderwerp kindermishandeling bespreken. Medewerkers die een vermoeden hebben van kindermishandeling en/of vragen hebben, kunnen te allen tijde bij de aandachtfunctionaris terecht.

Vierogenprincipe

Een andere goede maatregel om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen, is het in 2013 door de overheid ingevoerde vierogenprincipe. Of er nu een baby naar bed gaat, een ommetje wordt gemaakt met wat peuters of een medewerker alleen op de groep staat, het moet altijd mogelijk zijn dat een andere volwassene meekijkt of- luistert. Die andere persoon hoeft geen pedagogisch opgeleide collega te zijn. Het kan ook een vrijwilliger, stagiaire of ouder zijn, zolang het maar een volwassene is.

Vier ogen óf vier oren

Er bestaat wel eens verwarring over de term 'vierogenprincipe'. Het is een misvatting dat er altijd twee volwassenen moeten zijn. Als de GGD-inspecteur een pedagogisch medewerker alleen op de groep aantreft, betekent dat nog geen overtreding. Vier ogen betekent dat je je als kinderopvang hebt ingezet om meekijken en meeluisteren makkelijk te maken. Bij Het Paleisje waarborgen wij het vierogenprincipe op de volgende manieren:

Personeelsrooster	Het is bij de kinderopvang van Het Paleisje roostertechnisch zo geregeld, dat er iedere dag minimaal twee medewerkers openen en minimaal twee medewerkers sluiten. Op de BSO is het vierogenprincipe niet wettelijk verplicht, waardoor de BSO los staat van het vierogenprincipe. Ingeroosterde medewerkers op de BSO tellen dus niet mee in het vierogenprincipe voor de kinderopvang.
Bouwkundige transparantie	Binnen de Paleisjes is er bouwkundig voor gezorgd dat er transparantie is binnen en tussen de groepen. Iedere groep heeft veel ramen en glas in alle deuren, ook in die van bijna alle badkamers en slaapkamers. Hierdoor hebben medewerkers goed zicht op elkaar.
Inzet stagiairs	Tijdens de schoolperiodes worden er bij verschillende Paleisjes stagiairs opgeleid, die boventallig op de groep staan met een vaste collega. Zij dienen daardoor als extra ogen en oren.
Leidinggevende	Op iedere locatie is een locatiemanager en/of assistent manager aanwezig die regelmatig de groepen langs en/of op loopt.
Huishoudelijk medewerker	De Paleisjes die een huishoudelijk medewerker in dienst hebben, hebben hierdoor ook extra oren en ogen. De huishoudelijk medewerker loopt regelmatig langs de groepen en komt zo nu en dan op de groep om het eten te brengen.
Babyfoons met of zonder camera ter ondersteuning	Op de locaties zijn babyfoons met of zonder camera aanwezig die kunnen ondersteunen in het vierogenprincipe. Op het moment dat bijvoorbeeld groepen zijn samengevoegd en een medewerker alleen op de groep staat, waardoor zij niet gehoord en/of gezien kan worden, maken wij gebruik van deze babyfoons.
Open, professionele werkhouding	Bij Het Paleisje streven we naar een open en professionele werkhouding waarbij de drempel laag is om elkaar aan te spreken.

Achterwachting

Zoals hierboven al benoemd, zorgen wij er rooster technisch voor dat er iedere dag tijdens het openen en sluiten van de locaties, minimaal twee medewerkers aanwezig zijn in verband met het vierogenprincipe.

In een uitzonderlijke situatie (bijvoorbeeld bij ziekte, verslapen, hindering in het verkeer of een noodgeval) kan het voorkomen dat er maar één medewerker aanwezig is op de locatie. In een dergelijke situatie moet de achterwachting worden toegepast. Dit betekent dat in geval van een ontbrekende tweede persoon tijdens openen en/of sluiten, de andere tweede medewerker binnen 15 minuten aanwezig moet kunnen zijn op de locatie.

In ons personeelsrooster staan de achterwachtdiensten vermeld, zodat altijd helder is wie opgeroepen kan worden in het geval dat iemand alleen op de vestiging is. Indien er slechts één medewerker nodig is, gezien het aantal kinderen, dan kan de achterwachting behalve een pedagogisch medewerker ook een huishoudelijk medewerker of een stagiair betreffen.

EHBO-regeling

Bij Het Paleisje doen we er alles aan om te voorkomen dat een kind letsel oploopt als gevolg van een ongeluk(je). Toch zit een ongeluk in een klein hoekje en is dit niet altijd te voorkomen. Daarnaast kunnen andere calamiteiten zich voordoen, waardoor EHBO noodzakelijk is. Wij zorgen bij Het Paleisje voor voldoende personeel dat EHBO gecertificeerd is, door middel van het aanbieden van meerdere (kinder) EHBO-cursussen per jaar. Daarnaast leiden we medewerkers op om bedrijfshulpverlener te worden, zodat zij weten om te gaan met ontruiming en het blussen van een brand.

In ons personeelsrooster wordt duidelijk vermeld welke medewerkers een EHBO en/of BHV certificaat hebben. Tijdens het openen en sluiten is er altijd minimaal één medewerker op het kinderdagverblijf en één op de BSO aanwezig met een EHBO certificaat, zodat er te allen tijde hulpverlening kan worden geboden indien zich een calamiteit voordoet.

Uitstapjes en vervoer

Uitstapjes zijn leuk en leerzaam, maar brengen soms ook risico's met zich mee. In dit hoofdstuk staan de mogelijke risico's beschreven en hoe wij deze risico's zoveel mogelijk uitsluiten. In de werkwijzer veiligheid wordt aanvullend beschreven welke voorbereidingen en veiligheidsmaatregelen wij treffen om de kinderen zo veilig mogelijk te vervoeren en om zo veilig mogelijk op uitstapje te gaan. Per locatie is er voor uitstapjes het protocol 'veilig op pad met Het Paleisje' ontwikkeld, waarin de veilige routes, keuzes voor vervoer en structurele uitstapjes staan beschreven.

Kleine uitstapjes	KDV – PSA - BSO	Lopend, met bolderkar of buggy/kinderwagen, naar een nabijgelegen speelplaats, naar het park, de bakker of de kinderboerderij in de directe omgeving van de kinderopvang.
Grote uitstapjes	PSA - BSO	Met het openbaar vervoer of in een (BSO) bus, bakfiets of auto. Bijvoorbeeld naar een museum, Plaswijckpark of de film.
Grote groepen	BSO	Bij groepen die bestaan uit meer dan 30 kinderen, zorgen we ervoor dat zowel de pedagogisch medewerkers als de kinderen weten wie specifiek verantwoordelijk is voor welke kinderen, zodat de kinderen weten welke (veilige, betrouwbare, bekende) pedagogisch medewerker hun directe aanspreekpunt is.

Regels omtrent kleine uitstapjes

Toestemming	Tijdens het intakegesprek geven ouders/verzorgers toestemming om met kinderen op uitstapje te gaan buiten de opvanglocatie. Indien wij geen schriftelijke toestemming hebben, zullen wij de ouders/verzorgers telefonisch om goedkeuring vragen, waarna wij dit schriftelijk bevestigen via de e-mail. Indien een ouder/verzorger geen toestemming geeft, nemen wij het kind niet mee op uitstapje. Kinderen van het KDV of de PSA kunnen eventueel op een andere groep van de opvang spelen voor de periode van het uitstapje. Dit doen wij enkel als de beroepskracht-kind ratio van de andere groep dit toelaat. Indien een kind van de BSO niet mee mag of mee wil op uitje, dan zullen wij eveneens contact opnemen met de ouders/verzorgers om de mogelijkheden te bespreken.
Voorbeeldfunctie	De pedagogisch medewerkers geven het goede voorbeeld tijdens het uitstapje met betrekking tot verkeersregels en veiligheid.
Veilig vervoer	De bestemming en het vervoer naar de bestemming toe worden zorgvuldig gepland. Alle kinderen (leeftijd 0-4 jaar) liggen/zitten in een bolderkar, kinderwagen of buggy, of hebben de hand van een begeleidende volwassene/pedagogisch medewerker vast. Daarnaast kan gebruik worden gemaakt van het evacuatiekoord, waar kinderen mee kunnen lopen. De regels omtrent dit koord worden duidelijk aan de kinderen uitgelegd, alvorens we op uitstapje gaan. De veiligheidsgordels van de buggy's en bolderkarren worden altijd gebruikt. Alle kinderen dragen tijdens uitstapjes een hesje met de gegevens van Het Paleisje.
Interne communicatie	Voordat een groep op uitstapje gaat, dient het 'uitstapjesformulier' ingevuld te worden. Hierop wordt vermeld welke groep er op uitstapje gaat, welke medewerkers er meegaan, welke kinderen er meegaan, waar de reis naartoe gaat en de tijden van vertrek en aankomst. Dit formulier wordt per e-mail verstuurd naar de locatiemanager van de vestiging en naar de administratie en directie alvorens de groep vertrekt. Overige (koppel)groepen worden eveneens op de hoogte gesteld van de korte afwezigheid van de groep.
Benodigheden	Er wordt tijdens uitstapjes altijd een tas meegenomen met voorzorgsmaatregelen, zoals een EHBO-doos, een mobiele telefoon van de locatie, de tablet met alle gegevens van zowel de kinderen als de ouders, het protocol 'vermist kind' en het protocol 'Veilig op stap met Het Paleisje'. Medewerkers dragen daarnaast tijdens uitstapjes altijd een keykoord met de gegevens van Het Paleisje.
Kind-leidster ratio (BKR)	Ook tijdens uitstapjes wordt rekening gehouden met het aantal benodigde medewerkers voor het aantal aanwezige kinderen. Indien een medewerker alleen op de groep mag staan, wordt er een tweede persoon meegenomen op uitstapje om het vierogenbeleid te hanteren.
Bestemming	Bij het plannen van grote uitstapjes wordt zorgvuldig overwogen of de bestemming geschikt is voor een KDV, PSA- of BSO-groep. Grote uitstapjes worden door middel van een planning van tevoren bekend gemaakt bij het hoofdkantoor

Regels omtrent grote uitstapjes

Toestemming	Tijdens het intakegesprek geven ouders/verzorgers toestemming om met kinderen op uitstapje te gaan buiten de opvanglocatie. Indien wij geen schriftelijke toestemming hebben, zullen wij de ouders/verzorgers telefonisch om goedkeuring vragen, waarna wij dit schriftelijk bevestigen via de e-mail. Indien een ouder/verzorger geen toestemming geeft, nemen wij het kind niet mee op uitstapje. Kinderen van het KDV of de PSA kunnen eventueel op een andere groep van de opvang spelen voor de periode van het uitstapje. Dit doen wij enkel als de beroepskracht-kind ratio van de andere groep dit toelaat. Indien een kind van de BSO niet mee mag of mee wil op uitje, dan zullen wij eveneens contact opnemen met de ouders/verzorgers om de mogelijkheden te bespreken.
Voorbeeldfunctie	De pedagogisch medewerkers geven het goede voorbeeld tijdens het uitstapje buiten de deur met betrekking tot verkeersregels en veiligheid.
Bestemming	Bij het plannen van grote uitstapjes wordt zorgvuldig overwogen of de bestemming geschikt is voor een KDV, PSA- of BSO-groep. Grote uitstapjes worden door middel van een planning van tevoren bekend gemaakt bij het hoofdkantoor
Veilig vervoer	De bestemming en het vervoer naar de bestemming toe worden zorgvuldig gepland en er wordt aan alle veiligheidsvoorwaarden zoals omschreven in de Wegenverkeerswet voldaan. Kinderen worden bijvoorbeeld vervoerd in een voor de leeftijd geschikte autostoel of fietsstoel en de vervoerende medewerker is in bezit van een geldig rijbewijs/certificaat en verzekering.
Interne communicatie	Voordat een groep op uitstapje gaat, dient het 'uitstapjesformulier' ingevuld te worden. Hierop wordt vermeld welke groep er op uitstapje gaat, welke medewerkers er mee gaan, welke kinderen er meegaan, waar de reis naartoe gaat en de tijden van vertrek en aankomst. Dit formulier wordt per e-mail verstuurd naar de locatiemanager van de vestiging en naar de administratie en directie alvorens de groep vertrekt. Overige (koppel) groepen worden eveneens op de hoogte gesteld van de korte afwezigheid van de groep.
Externe communicatie	Grote uitstapjes worden van tevoren gemeld aan de ouders/verzorgers.
Benodigheden	Er wordt tijdens uitstapjes altijd een tas meegenomen met voorzorgsmaatregelen, zoals een EHBO-doos, een mobiele telefoon van de locatie, de tablet met alle gegevens van zowel de kinderen als de ouders, het protocol 'vermist kind' en het protocol 'Veilig op stap met Het Paleisje'. Medewerkers dragen daarnaast tijdens uitstapjes altijd een keykoord met de gegevens van Het Paleisje.
Kind-leidster ratio (BKR)	Er gaan voldoende pedagogisch medewerkers mee, eventueel aangevuld met boventallige stagiaires. De BKR is wettelijk hetzelfde als bij opvang in de groep, maar in de praktijk blijkt dat grote uitstapjes vragen om een grotere inzet van medewerkers, zodat de veiligheid van de kinderen extra gewaarborgd is.

Regels omtrent het vervoer van en naar de BSO en structurele uitstapjes zijn terug te vinden in het protocol 'Veilig op stap met Het Paleisje'. Dit protocol is locatie gebonden. Alle zaken omtrent het handelen bij eventuele calamiteiten en/of ongelukken staan omschreven in onze werkwijzer veiligheid.

Risico-inventarisatie

Om mogelijke risico's te inventariseren, maken wij op de locaties gebruik van de risicomonitor. De risicomonitor bestaat uit 6 verschillende modules. Om de maand wordt één van deze modules uitgelicht en worden er door de locatiemanager en (een deel van) het team risico's betreffende de module geïnventariseerd. Aan de hand van Quickscans worden de risico's in kaart gebracht en wordt er een actieplan ontwikkeld. De algehele cyclus kunt u terugvinden in het hoofdstuk 'beleidsproces'.

Zodra zich een ongeluk(je) heeft voorgedaan op één van onze locaties waarbij fysiek letsel is geconstateerd, wordt er door de pedagogisch medewerkers van de groep een ongevalregistratieformulier ingevuld. Dit formulier wordt ingeleverd op kantoor, zodat de locatiemanager goed overzicht heeft over de risico's op de groep(en) en daarop kan anticiperen. Komt het bijvoorbeeld vaker voor dat kinderen zich bezeren aan een speelkeuken, dan zal er actie worden ondernomen door de keuken te laten repareren of weg te gooien.

Beleidscyclus

Risico-inventarisatie

Fase 1	Dit is de fase waarin voorbereidingen worden gedaan om de risico-inventarisatie te kunnen uitvoeren. De locatiemanager overlegt in het begin van het jaar de gehele risicomonitor, inclusief de bijbehorende modules. Er wordt voor het hele jaar een planning gemaakt waarin wordt meegenomen met welke medewerkers een thema wordt opgepakt.
Fase 2	In de tweede fase wordt er daadwerkelijk aan de slag gegaan met de risico-inventarisatie door de locatiemanager en geselecteerde pedagogisch medewerkers. Dit leidt tot een overzicht van aandachtspunten die voor verbetering vatbaar zijn.
Fase 3	De aandachtspunten die zijn voortgekomen uit de risico-inventarisatie, worden omgezet naar een plan van aanpak. Het plan van aanpak wordt zover mogelijk opgepakt door de locatiemanager waarbij eventuele gebreken worden verholpen, missende producten worden aangeschaft en beleidsmatige vragen en/of opmerkingen worden besproken met de afdeling beleid. Actiepunten kunnen daarnaast ook op de agenda voor de teamvergadering worden gezet.
Fase 4	In deze fase wordt het afgesloten thema geëvalueerd met het team en wordt er nagegaan of aanpassingen hebben gezorgd voor verbeteringen.

Beleid en protocollen

Het veiligheid- en gezondheidsbeleid is een overkoepelend protocol met beknopte informatie. Wij vinden het belangrijk dat ouders/verzorgers middels dit protocol te kennis worden gesteld aan de eventuele grote en kleine risico's die zich kunnen voordoen op de kinderopvang. Daarnaast zijn wij van mening dat het belangrijk is voor ouders/verzorgers om in te kunnen zien hoe wij met deze risico's omgaan en deze zoveel mogelijk beperken.

Om het beleid overzichtelijk te houden, hebben we ervoor gekozen om alle bijbehorende instructies apart te schrijven voor onze medewerkers. Protocollen, verbonden aan het veiligheid- en gezondheidsbeleid zijn:

Werkwijzer veiligheid	In de werkwijzer veiligheid staan alle risico's, zowel groot als klein, beschreven met daarbij de handvatten om zowel de risico's zoveel mogelijk te beperken als te handelen wanneer zich toch een calamiteit heeft voorgedaan.
Werkwijzer gezondheid	De werkwijzer gezondheid brengt de risico's die betrekking op de gezondheid kunnen hebben in kaart, met daarnaast de normen die worden gesteld om deze risico's zo veel mogelijk te beperken.
Werkwijzer Huishoudelijk medewerker	Voor de huishoudelijk medewerker is een apart protocol opgesteld, gezien deze medewerker de warme maaltijd bereidt voor de kinderen. Tijdens het opbergen, bewaren en bereiden van voedingsmiddelen zijn aparte werkinstructies en handelingen vereist.
Hitteprotocol	Omdat op tropische dagen soms moet worden afgeweken van het huidige protocol, staan de handvatten voor extreem warme dagen in ons hitteprotocol.
Protocol vermist kind	In het geval dat een kind vermist raakt, hanteren wij ons protocol vermist kind waarin precies staat omschreven wat de te nemen stappen zijn.
Protocol kindermishandeling	Het protocol kindermishandeling bevat alle benodigde informatie om kindermishandeling te kunnen constateren, de meldcode te starten en nazorg te leveren.
Protocol Signaleren zorgkinderen	Soms loopt een kind achter in de ontwikkeling of heeft het bepaald gedrag dat zorgelijk is. Het protocol 'Signaleren zorgkinderen' biedt informatie welke hulpmiddelen ingezet kunnen worden en bevat daarnaast een observatielijst om het gedrag en de ontwikkeling van de kinderen objectief in vast te leggen.
BHV - Evacuatieplan	Iedere locatie heeft een eigen BHV- evacuatieplan waarin precies staat beschreven wat de evacuatieprocedure is en waar de hulpmiddelen zich bevinden.

Zelfstandig buitenspelen	Soms is een kind groot genoeg om zelfstandig buiten te mogen spelen. Dit gebeurt altijd in samenspraak met en na goedkeuring van de ouders/verzorgers. Alle regels omtrent veilig zelfstandig buitenspelen, zijn beschreven in dit protocol.
Veilig op pad met Het Paleisje	Per locatie staat er in dit protocol omschreven welke uitstapjes er structureel worden gemaakt, van welke scholen kinderen worden gehaald en gebracht en welke vervoersmiddelen wij hiervoor gebruiken. De veilige routes voor de BSO-bus worden hierin ook vermeld.
Camerabeleid	In het camerabeleid staat beschreven hoe en waarom er beveiligingscamera's gebruikt worden op de locaties Smitshoek en Mathenesse. Ook staat er in beschreven aan welke regels wij ons houden m.b.t. de inzet van de beveiligingscamera's.
Omgangsregels pesten	Bij Het Paleisje bespreken we met kinderen hoe we met elkaar omgaan en leren we kinderen rekening te houden met andere kinderen ook zelf grenzen aan te geven. Wanneer pestgedrag wordt gesignaleerd, nemen we de omgangsregels betreffende pesten met de kinderen door zodat zij weten dat wij pestgedrag afkeuren en inzien welk gedrag wij wel graag zien op de BSO.
Omgangsregels seksualiteit en intimiteit	Om te zorgen voor transparantie en duidelijkheid binnen het thema 'seksualiteit en intimiteit', hebben we omgangsregels opgesteld voor onze BSO. Mede door deze regels kunnen we voorkomen dat zowel kinderen als medewerkers onbedoeld in nare situaties terecht komen.

Communicatie en afstemming intern en extern

Bij Het Paleisje vinden we het belangrijk dat de pedagogisch medewerkers zich betrokken voelen bij het veiligheid- en gezondheidsbeleid. Wanneer het beleidsplan voor veiligheid en gezondheid wordt opgesteld of bijgesteld, spelen zij hier dan ook een belangrijke rol in. Wanneer een nieuwe pedagogisch medewerker, stagiair of andere medewerker bij Het Paleisje start, zorgen wij voor een uitgebreide introductie in het veiligheid- en gezondheidsbeleid en zorgen we dat een ervaren pedagogisch medewerker laat zien hoe dit beleid in de praktijk wordt toegepast.

Tijdens teamvergaderingen is het bespreken van mogelijke veiligheids- en gezondheidsrisico's een vast agendapunt. Zo wordt het mogelijk om zaken bespreekbaar te maken en direct bij te stellen. Bijkomend voordeel is dat de pedagogisch medewerkers hierdoor vertrouwd raken met het geven van feedback aan elkaar.

Bij het intakegesprek berichten wij ouders/verzorgers over ons veiligheids- en gezondheidsbeleid en over alle behorende activiteiten daarbij. Daarnaast worden ouders/verzorgers via de maandelijkse nieuwsbrief en via de notulen van de oudercommissie op de hoogte gehouden van lopende activiteiten. Wanneer er vragen zijn van ouders/verzorgers, worden deze zo mogelijk ter plekke beantwoord. Wanneer de vraag voor meerdere ouders/verzorgers interessant is, wordt deze tevens in de nieuwsbrief meegenomen.

Hieronder treft u een overzicht van al onze protocollen omtrent veiligheid en gezondheid met daarbij de locatie waar deze inzichtelijk zijn:

Veiligheid- en gezondheidsbeleid	Ouders/verzorgers worden tijdens het intakegesprek op de hoogte gesteld van ons beleid Inzichtelijk voor medewerkers: TEAMS en ouderportaal Inzichtelijk voor ouders/verzorgers: www.hetpaleisje.nl en in het ouderportaal
Werkwijzer veiligheid	Inzichtelijk voor medewerkers: TEAMS en ouderportaal Inzichtelijk voor ouders/verzorgers: In het ouderportaal
Werkwijzer gezondheid	Inzichtelijk voor medewerkers: TEAMS en ouderportaal Inzichtelijk voor ouders/verzorgers: In het ouderportaal
Werkwijzer Huishoudelijk medewerker	Inzichtelijk voor medewerkers: TEAMS, ouderportaal en aanwezig in een map in de keuken Inzichtelijk voor ouders/verzorgers: In het ouderportaal
Hitteprotocol	Inzichtelijk voor medewerkers: TEAMS en ouderportaal Inzichtelijk voor ouders/verzorgers: Op het moment dat warme dagen in het vooruitzicht zijn wordt het hitteprotocol besproken in de nieuwsbrief en wordt het protocol meegestuurd als bijlage. Tevens inzichtelijk in het ouderportaal.
Protocol vermist kind	Inzichtelijk voor medewerkers: TEAMS en ouderportaal Protocol zit standaard in BHV tas van de groep en wordt meegenomen tijdens uitstapjes. Inzichtelijk voor ouders/verzorgers: In het ouderportaal
Protocol kindermishandeling	Inzichtelijk voor medewerkers: TEAMS en ouderportaal (bijlagen alleen in TEAMS) Inzichtelijk voor ouders/verzorgers: In het ouderportaal
Protocol Signaleren zorgkinderen	Inzichtelijk voor medewerkers: TEAMS en ouderportaal (bijlagen alleen in TEAMS) Inzichtelijk voor ouders/verzorgers: In het ouderportaal

BHV - Evacuatieplan	Inzichtelijk voor medewerkers: TEAMS Inzichtelijk voor ouders/verzorgers: Op te vragen bij de locatiemanager
Zelfstandig buitenspelen	Inzichtelijk voor medewerkers: TEAMS en ouderportaal Inzichtelijk voor ouders/verzorgers: Op te vragen bij de locatiemanager
Veilig op pad met het Paleisje	Inzichtelijk voor medewerkers: TEAMS Protocol zit standaard in BHV tas van de groep en wordt meegenomen tijdens uitstapjes. Inzichtelijk voor ouders/verzorgers: Op te vragen bij de locatiemanager
Camerabeleid	Inzichtelijk voor medewerkers: TEAMS Inzichtelijk voor ouders/verzorgers: www.hetpaleisje.nl
Omgangsregels pestgedrag	Inzichtelijk voor medewerkers: TEAMS (bijlage pedagogisch beleid BSO) Wordt bespreekbaar gemaakt met de kinderen zodra dit nodig wordt geacht.
Omgangsregels seksualiteit en intimiteit	Inzichtelijk voor medewerkers: TEAMS (bijlage pedagogisch beleid BSO) Wordt bespreekbaar gemaakt met de kinderen zodra dit nodig wordt geacht.

Bijlage 1 - Gedragscode omgangsvormen voor ouders/verzorgers

Inleiding

Een gedragscode (on)gewenste omgangsvormen beschrijft het gedrag dat in een organisatie als gewenst of juist als ongewenst wordt gezien. In onze werkwijzer veiligheid is de gedragscode voor onze medewerkers te vinden. Met die gedragscode vragen we binnen Het Paleisje aandacht voor de manier waarop we met elkaar omgaan. We vinden het belangrijk dat u als ouder/verzorger ook op de hoogte bent van onze omgangsregels. Daarom hebben wij voor u deze gedragscode ontwikkeld. In deze gedragscode kunt u teruglezen hoe wij het contact tussen u als ouder/verzorger en de medewerkers van Het Paleisje graag zien. Tevens helpt de gedragscode bij het voorkomen en tegengaan van verschillende vormen van ongewenst gedrag en het bespreekbaar maken hiervan.

Gewenste omgangsvormen

Binnen Het Paleisje gelden de volgende algemene gedragsregels (gewenste omgangsvormen):

- Iedereen heeft het recht om erbij te horen;
- Iedereen heeft het recht zichzelf te zijn;
- Iedereen is uniek, we hebben respect voor elkaar en ieders eigenheid;
- We houden rekening met elkaar;
- We luisteren naar elkaar en stellen vragen als er onduidelijkheden zijn;
- We spreken ergernissen op een geschikt moment en een rustige manier naar elkaar uit;
- We staan open voor feedback (over bijvoorbeeld ons eigen gedrag) van anderen;
- Iedereen houdt zich aan de gemaakte afspraken.

Ongewenste omgangsvormen

Bij Het Paleisje worden ongewenste omgangsvormen niet getolereerd. Bij ongewenste omgangsvormen gaat het vooral om hoe het gedrag wordt ervaren. Hoe de ontvanger het gedrag beleeft, bepaalt of er sprake is van ongewenst gedrag. In *Bijlage 1: Definities ongewenste omgangsvormen* kunt u ter indicatie een aantal definities vinden van verschillende ongewenste omgangsvormen.

Het voorkomen van ongewenste omgangsvormen door goede communicatie

Ongewenste omgangsvormen kunnen door zowel u, als door onze medewerkers ervaren worden. Gebrekkige communicatie is één van de aspecten die hieraan ten grondslag ligt. Goede communicatie is daarom van essentieel belang, maar dit kan lastig zijn, omdat we allemaal anders zijn en op een andere manier met elkaar omgaan. Wat 'goede communicatie' precies is, is geen vaststaand feit. Wel zijn er een aantal kenmerken van goede communicatie:

- Helder taalgebruik, afgestemd op de ontvanger;
- Het gebruik van korte zinnen;
- Niet alleen 'zenden', maar ook 'ontvangen' als uw gesprekspartner behoefte heeft om iets te zeggen of te vragen;
- Aandacht hebben voor uw gesprekspartner;
- Uw gesprekspartner laten uitpraten;
- Vragen stellen om uw gesprekspartner goed te begrijpen;
- Ingaan op non-verbale signalen (als u aan de reactie van uw gesprekspartner ziet dat hij/zij u niet begrijpt, ga hier dan op in);
- Geregeld samenvatten om te controleren of u uw gesprekspartner goed begrepen hebt.

Als u in gesprek bent met één van onze medewerkers, bedenk dan dat het belangrijk is om kort en bondig te zijn in de communicatie. Om verwarring en irritatie te voorkomen, kunt u het beste de niet-relevante informatie zoveel mogelijk achterwege laten en de focus leggen op de kern van het verhaal. Uw gesprekspartner kan altijd om toelichting vragen en/of doorvragen als er iets niet duidelijk is.

Ook is het belangrijk om bewust te zijn van eventuele emoties die in een gesprek naar boven kunnen komen. Probeer te bedenken hoe uw boodschap kan overkomen bij de ander en houdt rekening met de emoties van uw gesprekspartner door begrip te tonen als u in gesprek bent.

Als u merkt dat uw gesprekspartner het niet met u eens is, probeer dan de bezwaren van de ander te onderzoeken. Als u begrijpt wat de bezwaren tegen uw idee of mening zijn, geeft u daarop afgestemd zo nodig aanvullende informatie. De

ander bepaalt of hij/zij (alsnog) uw idee of mening overneemt. Medewerkers van Het Paleisje handelen altijd vanuit pedagogisch oogpunt en gaan ervan uit dat u onze professionele mening respecteert.

Feedback geven en ontvangen

In gesprekken tussen u en onze medewerkers komt het geven en ontvangen van feedback regelmatig voor. Het geven en ontvangen van positieve feedback, ofwel complimenten, geeft vaak niet veel problemen, omdat de meeste mensen het prettig vinden complimenten te geven en te krijgen. Constructieve feedback (ter verbetering) geven en ontvangen is vaak lastiger. Als u constructieve feedback wil geven, probeer dan gebruik te maken van de ik-boodschap. Daarmee benoemt u vooral hoe u de situatie en/of het gedrag van de ander ervaart en welk effect deze ervaring op u heeft. Als u constructieve feedback ontvangt, bijvoorbeeld van één van onze medewerkers, is het van belang om u ervan bewust te zijn dat de ander de moeite heeft genomen om u dit te vertellen met als doel u te helpen.

Wat te doen bij ongewenste omgangsvormen

Het kan zijn dat iemand niet doorheeft dat zijn of haar gedrag door een ander als onwenselijk wordt ervaren. Daarom is het bespreekbaar maken van het (ongewenste) gedrag erg belangrijk. Door met elkaar in gesprek te gaan, kan voorkomen worden dat het gedrag zich herhaalt.

Stap 1:

Spreek degene die het onwenselijke gedrag vertoont hier direct op aan en laat hem/haar weten dat zijn/haar gedrag voor jou als ongewenst wordt ervaren. Vertel ook wat het gedrag met u doet en waarom het voor u ongewenst is.

Stap 2:

Als u merkt dat een gesprek de verkeerde richting op dreigt te gaan, geef dit dan aan uw gesprekspartner aan. Mocht dit niet helpen, is het natuurlijk mogelijk om het gesprek op een ander moment voort te zetten.

Stap 3:

Als het niet helpt om de persoon direct op zijn/haar gedrag aan te spreken, meld het dan bij de locatiemanager of assistent leidinggevende. De leidinggevende kan helpen met het bespreekbaar maken van de situatie en zo nodig ondersteunen bij het zoeken naar een oplossing.

Als het onwenselijke gedrag bij de leidinggevende vandaan komt, is het ook belangrijk om het eerst zelf bespreekbaar te maken. Als dit niet lukt, kan de hulp van het hoofdkantoor en/of de directie van Het Paleisje worden ingeschakeld.

Stap 4:

Lukt het niet het probleem op te lossen door middel van bovenstaande stappen, of is het probleem van dusdanig ernstige aard dat het nodig is om een klacht in te dienen, dan kan de klachtenprocedure¹ in werking gesteld worden.

Ook in het contact met een andere ouder kunt u ongewenst gedrag ervaren. Als dat het geval is, kunt u de hiervoor beschreven stap 1 t/m 3 doorlopen. Houd er ook rekening mee dat het voor zowel de kinderen als onze medewerkers niet prettig is als er een conflict tussen ouders/verzorgers plaatsvindt in het bijzijn van kinderen.

Wat doen we als u zich niet aan de gedragscode houdt?

Bij Het Paleisje maken we gebruik van een registratieformulier als er zich een incident heeft voorgedaan tussen u en één van onze medewerkers. Bij het overtreden van de gedragscode zal dit formulier worden ingevuld door de medewerker die betrokken is geweest bij de ongewenste situatie. Als er een incident geregistreerd wordt waar u bij betrokken bent (geweest), wordt u hier te allen tijde van op de hoogte gesteld en zal het incident met u besproken worden in het bijzijn van de locatiemanager. Het doel van het registratieformulier is om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen. Als het onverhoopt toch voorkomt dat het ongewenste gedrag aanhoudt nadat er een registratieformulier is ingevuld, is het mogelijk dat dit consequenties heeft voor u en/of uw contract.

Uiteraard zal er in het geval van een ernstig incident niet alleen gebruik gemaakt worden van het registratieformulier, maar zal er ook aangifte gedaan worden bij de politie. Denk hierbij aan situaties als bedreiging, fysiek geweld en/of seksuele intimidatie.

¹ De klachtenprocedure is te vinden op www.hetpaleisje.nl

Bijlage 1: Definities ongewenste omgangsvormen

Agressie en geweld	Onder agressie en geweld worden alle verbale en fysieke handelingen verstaan waarbij een persoon wordt lastiggevalen, bedreigd of aangevallen.
Discriminatie	Bij discriminatie is er sprake van een ongelijke behandeling van personen: het achterstellen of uitsluiten van mensen op basis van persoonlijke kenmerken zoals geslacht, huidskleur of religie.
Racisme	Bij racisme heerst de opvatting dat mensen met een bepaalde huidskleur beter zouden zijn dan mensen met een andere kleur. Deze opvatting wordt gebruikt als rechtvaardiging om mensen met een andere kleur slecht te behandelen.
Pesten	Pesten is herhaald ongewenst negatief gedrag, waartegen iemand niet in staat is zich te verdedigen. Dit kan (een combinatie van) verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag zijn.
Seksuele intimidatie	Seksuele intimidatie is elke vorm van seksuele toenadering, verzoeken om seksuele gunsten of ander seksueel getint verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag in de werkomgeving, die als ongewenst worden ervaren.
Buitensluiten	Buitensluiten is iemand uitsluiten van deelname, ervoor zorgen dat iemand niet mee kan doen.
Roddelen	Roddelen is negatief praten over een persoon zonder dat die persoon bij het gesprek aanwezig is. Het gesprek richt zich op wat er allemaal niet deugt aan iemand en de oprechte intentie om op een eerlijke manier in gesprek te treden met de persoon om wie het gaat, ontbreekt.
Schelden	Schelden is het uitspreken van beledigende woorden.
Uitlachen	Uitlachen is iemand bespotten door te lachen om die persoon.
Vernederen	Vernederen is iemand met minachting behandelen. Hierdoor voelt die persoon zich minder dan degene die hem/haar vernedert.