



kinderopvang

## Jaarverslag 2021, ongevallen en klachten vestigingen Kits Oonlie

### Ongevallen

De term ongevallen is erg breed. Op elke vestiging van Kits Oonlie wordt gewerkt met de veiligheid- en hygiënewijzer. Per soort calamiteit/ongeval wordt beschreven wat de medewerkers moeten doen. Alle calamiteiten/ongevallen worden geregistreerd op het zogeheten "Ongevallenformulier". Er is een formulier voor ongevallen met medewerkers en een formulier voor ongevallen met kinderen. Op dit formulier dient altijd ingevuld te worden hoe het ongeval in de toekomst voorkomen kan worden.

Onderstaand is per locatie aangegeven hoeveel keer het formulier is ingevuld.

<b>Vestiging:</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
KDV Daalmeer	19	11
KDV Hoefsmid	9	7
KDV Limmen	6	7
KDV Picobello		9
KDV Plan Oost	10	9
KDV de Rimboe	9	13
BSO Noord	7	3
BSO Ypestein	11	5
BSO Zuid	14	2
PO Noord	1	1
PO Zuid	3	5
<b>Totaal</b>	<b>89</b>	<b>72</b>

In 2021 is er een daling te zien in het aantal ongevallen. Dit kan verklaard worden doordat de kinderopvang een aantal maanden in 2021 gesloten was. Alle ongevallen die hebben plaatsgevonden zijn behandeld door een BHV-er ter plaatse. Er is één keer een tandarts en drie keer een huisarts geconsulteerd. Ook is er in drie gevallen een bezoek aan de spoedeisende hulp in het ziekenhuis gebracht.

Bij 65 gevallen geven medewerkers aan dat het ongeval niet voorkomen had kunnen worden. In zeven gevallen had het wel voorkomen kunnen worden:

- Kind heeft vinger tussen de deur: 1
- Kind krijgt hand tussen een kist toen deze dichtviel: 1
- Kind stoot hoofd tegen hoek van een kastje: 1
- Het bedje heeft open gestaan: 3
- Het bedje heeft open gestaan: 0
- Kind is uit bed geklommen: 0
- Kind is uit school met oma meegegaan zonder dat de pedagogisch medewerker hiervan op de hoogte waren: 0

Alle ongevallen zijn ingedeeld naar status:

<b>Status</b>
1: Schaafwonden, blauwe plekken, bulten etc
2: Consultatie (telefonisch of bezoek) huisarts/tandarts, blijvende schade (tanden e.d.)
3: Breuken/Kneuzingen/Opname ziekenhuis/EHBO

### Status 1 ongevallen

De status 1 ongevallen vinden met name plaats op de buitenspeelplaats en de leefruimte. Dit is een voorspelbare uitkomst omdat de kinderen buiten meer vrijheid krijgen dan binnen in de locatie. Ook op de leefgroep vinden er relatief meer ongevallen plaats. Dit komt omdat de kinderen op deze groep de meeste tijd doorbrengen gedurende de dag. De formulieren die worden ingevuld voor de ongevallen die op de speelplaats plaatsvinden hebben voornamelijk betrekking op ergens tegenaan stoten/botsten en struikelen/uitglijden/verstappen. De ongevallen die op de leefgroep plaatsvinden hebben voornamelijk betrekking op onderling contact (stoeien, bijten, slaan) en stoten/botsten.

### Status 2 ongevallen

Er zijn in totaal vier status 2 ongevallen geregistreerd. Eén kindje was van de fiets gevallen en had een losse tand. Dit kindje is doorgestuurd naar de tandarts. In twee gevallen is een wondje door de huisarts geplakt vanwege een val. Eén kindje is uitgegleden en is bij de huisarts geweest in verband met een scheurtje in haar lip.

### Status 3 ongevallen

Er zijn dit jaar drie status 3 ongevallen geregistreerd. Twee kinderen liepen een botbreuk op door een val van een fiets en een val uit het klimrek. Een ander kindje is uit bed gevallen doordat het bedje niet was afgesloten. De ambulance is uit voorzorg gekomen. Er werd geen letsel vastgesteld.

Na analyse van de alle ongevallen in 2021 zijn er geen nieuwe preventieve actiepunten geformuleerd. Wel zijn bestaande preventieve maatregelen weer even extra onder de aandacht gebracht bij de medewerkers.

### **Klachten**

In de informatiebrochure van Kits Oonline en tijdens de intake worden de ouders over de klachtenregeling geïnformeerd. Hiernaast wordt het telefoonnummer van de Geschillencommissie kinderopvang vermeld op de website van Kits Oonline ([www.kits-online.nl](http://www.kits-online.nl)).

Het afgelopen jaar zijn alle klachten, signalen en vragen bijgehouden die ouders hebben doorgegeven, hetzij aan de medewerkers op de groep of direct aan de Centrale administratie. Elke situatie is individueel behandeld en zoveel mogelijk naar tevredenheid van de klant geprobeerd op te lossen. De gegeven informatie wordt beschreven als zijnde klachten maar zijn soms beter te categoriseren als vragen en/of opmerkingen.

In 2021 zijn er in totaal 9 klachten direct bij Kits Oonline ingediend, dit is er één meer dan in 2020. De klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld, met uitzondering van twee klachten. In beide gevallen is er door Kits Oonline meerdere keren contact gezocht met ouders maar kreeg de ouders niet te pakken waardoor de klacht niet is afgehandeld. Het gaat hierbij om een klacht in verband met het verrekenen van vakantiedagen tijdens de lockdown en een klacht met betrekking tot de communicatie over het slapen op de opvang.

De klachten die wel naar tevredenheid zijn afgehandeld hebben betrekking op de volgende onderdelen:

- Communicatie over overgang naar peutergroep
- Communicatie over coronabesmetting en de beslisboom
- Vervroegde opvang
- Communicatie over vertrek van een medewerker
- Communicatie over heropening Boekenstein
- Gemaakte afspraken en persoonlijk contact op de groep
- Onvoldoende voeding tijdens de opvang

Zoals eerder aangegeven kunnen ouders ook met hun klacht terecht bij de Geschillencommissie kinderopvang. Jaarlijks ontvangt Kits Oonline een bericht waarin wordt aangegeven of er klachten zijn ingediend. Net als voorgaande jaren zijn er geen klachten ingediend, alle locaties hebben hiervoor een certificaat ontvangen. Deze zijn terug te vinden op de website van Kits Oonline en op de locaties zelf.

Mocht u nog vragen hebben, kunt u contact opnemen met Kits Oonline via telefoonnummer 072-5323576 of via de e-mail: [info@kits-oonlie.nl](mailto:info@kits-oonlie.nl).