



k i n d e r o p v a n g

Jaarverslag 2020, 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.

Vestiging:	2019	2020
KDV Hoefsmid	8	9
BSO Ypestein	15	11
BSO Noord/Centraal	13	7
KDV Daalmeer	20	19
KDV Plan Oost	11	10
KDV Boekenstein	11	9
BSO Zuid	12	14
KDV Limmen	8	6
PO Noord	2	1
PO Zuid	3	3
Totaal	103	89

In 2020 is er een daling te zien in het aantal ongevallen. Dit kan verklaard worden doordat de kinderopvang een aantal maanden in 2020 was gesloten. Alle ongevallen die hebben plaatsgevonden zijn behandeld door een BHV-er ter plaatse. Er is één keer een tandarts geconsulteerd.

Bij 84 gevallen geven medewerkers aan dat het ongeval niet voorkomen had kunnen worden. In vijf gevallen had het wel voorkomen kunnen worden:

- Kind heeft haarspeld gepakt en kraste zichzelf daarmee: 1
- Kind is uitgeleden buiten op de boot: 1
- Kind is zelf naar BSA gegaan zonder dat ouders en pedagogisch medewerkers op de hoogte waren: 0
- Kind is naar kinderfeestje gegaan zonder dat ouders en pedagogisch medewerkers op de hoogte waren: 0
- Pedagogisch medewerker is kind vergeten van school op te halen: 0

Alle ongevallen zijn ingedeeld naar status:

Status
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 is in totaal één status 2 ongeval geregistreerd. Een kindje was op haar mond gevallen en haar voortand was naar achter gegaan. Dit kindje is doorgestuurd naar de tandarts.

Status 3 ongevallen

Er zijn dit jaar geen status 3 ongevallen geregistreerd.

Na analyse van de alle ongevallen in 2020 zijn er geen nieuwe preventieve actiepunten geformuleerd. Wel zijn bestaande preventieve maatregelen weer even extra onder de aandacht gebracht bij de medewerkers.

Klachten

In ons informatiepakket 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-oonlie.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 2020 zijn er in totaal 8 klachten direct bij Kits Oonline ingediend, dit zijn er minder dan in 2019. De klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld, met uitzondering van drie klachten. Eén klant was het niet eens met de huidige coronamaatregelen waarbij de pedagogisch medewerkers aan de hand van de beslisboom bepalen of een kind naar de opvang kan komen. Ze vond dat de regels te strak werden nageleefd en heeft de opvang beëindigd.

De andere twee klachten hadden betrekking op de verhuizing van KDV Boekenstein naar KDV De Rimboe. Eén ouder gaat wel mee naar de nieuwe locatie, maar ze zijn niet tevreden over de manier waarop het is gegaan. De andere ouder heeft de opvang opgezegd.

Als laatste heeft er een ouder een klacht ingediend in verband met een voorval op de locatie waarbij haar zoon een kras in zijn gezicht heeft opgelopen. Kits Oonline heeft meerdere keren getracht contact op te nemen, maar kreeg de ouders niet te pakken. De klacht is niet afgehandeld.

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.