



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

Jaarverslag 2019, 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: | 2018 | 2019 |
|--------------------|-------------|-------------|
| KDV Hoefsmid | 13 | 8 |
| BSO Ypestein | 25 | 15 |
| BSO Noord/Centraal | 14 | 13 |
| KDV Daalmeer | 24 | 20 |
| Plan Oost | 1 | 11 |
| KDV Boekenstein | 12 | 11 |
| BSO Zuid | 5 | 12 |
| KDV Limmen | 5 | 8 |
| PO Noord | 0 | 2 |
| PO Zuid | 2 | 3 |
| Totaal | 101 | 106 |

In 2019 is er een te verwaarlozen stijging te zien in het aantal ongevallen. De ongevallen die hebben plaatsgevonden, zijn in 102 gevallen behandeld door een BHV'er ter plaatse, in één geval was het letsel te behandelen door een pedagogisch medewerker. Er is twee keer een huisarts geconsulteerd. Ook is er dit jaar twee keer een ambulance opgeroepen i.v.m. kortademig na een trap in zijn buik en het onwel worden van een medewerker.

Bij 101 gevallen geven medewerkers aan dat het ongeval niet voorkomen had kunnen worden. In vijf gevallen had het wel voorkomen kunnen worden:

- Vingers tussen de deur door verkeerd gebruik deurstop: 2
- Van tafelbank gevallen omdat er geen tuigje is gebruikt: 1
- Kind tussen de deur en van trap gevallen, omdat de deur op te brede haak zat: 1
- Beschadiging wang door gebruik kledinghanger met ijzer: 1

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 Dit is een voorspelbare uitkomst omdat de kinderen hier 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. Een kindje had een snee in haar wenkbrauw, deze moest geplakt. Een ander kindje had een botbreuk door een sliding. Een kindje was op zijn hoofd gevallen en had een hersenschudding. Het laatste kindje had een botsing met een ander kind en moest naar de tandarts.

Status 3 ongevallen

Één kindje heeft een status 3 ongeval gehad. Het kindje heeft mogelijk een koortsstuip gehad en is met de ambulance meegenomen naar het ziekenhuis.

Na analyse van de alle ongevallen in 2019 zijn er geen nieuwe preventieve actiepunten geformuleerd. Wel zijn bestaande preventieve maatregelen weer even extra onder de aandacht gebracht bij de medewerkers. Een voorbeeld hiervan is het doen van de RI&E voor de inrichting van de Pukhoeken.

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 2019 zijn er in totaal 17 klachten direct bij Kits Oonline ingediend, dit zijn er iets meer dan in 2018. De klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld, met uitzondering van drie klachten. Een ouder heeft aangegeven dat ze het vervelend vindt dat ze pas rond de 10^{de} van de maand hoort of een ruil- of extra aanvraag voor de opvolgende maand mogelijk is. Ze begrijpt de uitleg, maar blijft het vervelend vinden.

Een andere ouder heeft aangegeven een email niet te hebben ontvangen over de mogelijkheid tot opvang tot 16.30 uur. Zij hadden dit wel gewild en willen voor de periode dat zij het niet wisten een compensatie. Deze compensatie heeft Kits Oonline niet gegeven, omdat het e-mail adres niet meer juist bleek te zijn. De opvangtijd is wel per direct aangepast naar 16.30 uur.

Als laatste heeft er een ouder een klacht ingediend over de communicatie over een personele wisseling. Kits Oonline heeft getracht contact op te nemen, maar hier had de klant geen behoefte aan.

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 .