

KomKids werkt voortdurend aan het verbeteren van haar kwaliteit. Sinds november 2003 zijn wij een gecertificeerde organisatie en in het bezit van het kwaliteitscertificaat ISO 9001/ HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector).

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid is het kwaliteitshandboek. In dit kwaliteitshandboek staan de werkinstructies en het beleid van onze organisatie beschreven. Werkinstructies zijn er onder andere voor de volgende aandachtsgebieden: ontwikkelingsproblemen bij kinderen, ziekte bij kinderen, gebruik van geneesmiddelen en zelfzorgmiddelen, meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, calamiteiten etc. Deze werkinstructies liggen voor u ter inzage in onze kindercentra. In het kader van het werken aan de kwaliteit brengen we graag de volgende zaken onder uw aandacht.

KIJK!

Binnen KomKids werken wij met het kindvolgsysteem: KIJK!

KIJK! wordt door veel scholen en ook steeds vaker door kindercentra gebruikt. De focus bij KIJK! ligt op de basiskenmerken van het kind (zoals: voelt het zich vrij, maakt het makkelijk contact, heeft het zelfvertrouwen) en op de kwaliteit en betrokkenheid van het spel van kinderen (gaat het op in zijn spel en kan het langere tijd met iets bezig zijn). Als kinderen betrokken spel spelen, dan ontwikkelen ze zich goed. Daarnaast geeft het de mogelijkheid om, wanneer we dat nodig vinden, te kijken wat kinderen al kunnen op het gebied van taal, motoriek, enz.

Bij KomKids hechten we veel belang aan de samenwerking met ouders. Daarom zullen we voorafgaand aan het oudergesprek ook aan u vragen om zich met behulp van het KIJK!-instrument op dat gesprek voor te bereiden. Zodat het beeld dat u van uw kind thuis heeft en de observatie van onze pedagogisch medewerkers kunnen worden samengevoegd. Onze medewerkers zullen u voorafgaand aan de oudergesprekken verder informeren.

Klachtenafhandeling

Wij hebben een interne en externe klachtenprocedure. Als u een klacht heeft over de opvang van uw kind, kunt u deze aangeven aan de desbetreffende medewerker of aan de leidinggevende van het kindercentrum. U wordt uitgenodigd uw klacht ook schriftelijk vast te leggen. Vervolgens zullen wij alles in het werk stellen om uw klacht te verhelpen.

Voor ons Reglement Interne Klachtenprocedure verwijzen wij naar onze website www.komkids.nl.

Als de klacht niet intern kan worden opgelost, kan een klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang. * Bij het klachtloket Kinderopvang dat is verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang wordt eerst geprobeerd om de klacht op te lossen door het geven van informatie, advies, bemiddeling of meditation.

U als ouder kunt een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als:

- De kinderopvangorganisatie niet binnen 6 weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- De ouders en de kinderopvangorganisatie het niet binnen 6 weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.
- De kinderopvangorganisatie geen adequate klachtenregeling heeft.

**noot: In uitzondering op het bovenstaande mogen ouders meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang als in redelijkheid niet van ouders kan worden verlangd dat zij onder de gegeven omstandigheden een klacht indienen bij de kinderopvangorganisatie.*

Risicomonitor

Ieder jaar maken de leidinggevenden van de kindercentra, samen met hun team, een inventarisatie van de risico's die de kinderen kunnen lopen op veiligheids- en gezondheidsgebied in de kindercentra. Dit doen zij met behulp van de Risicomonitor. Met als doel om de kinderen te beschermen tegen risico's met ernstige gevolgen en de kinderen leren om te gaan met kleine risico's. Indien nodig wordt een verbeterplan gemaakt.

Deze jaarlijkse monitor draagt bij aan het houden van een goede balans tussen een uitdagende speel, ontdek en leefomgeving in de kindercentra en voldoende borging van de veiligheid en gezondheid van kinderen.
