

# Werkwijzer

veiligheid

Onderdeel van het veiligheid- en gezondheidsbeleid

	Documenten
<p><b>Kinderen veilige (speel)ruimte bieden</b></p> <p>Een kind ontwikkelt zich door te spelen. Spelen bestaat uit beleven, uitproberen en herhalen om zo nieuwe vaardigheden te leren. Voor spelen is uitdaging nodig en daar horen risico's bij. Dat is soms een uitdaging. Hoe vind je de balans tussen een kind beschermen voor kleine ongelukken en het bieden van uitdaging? Maar wat als het iets omver stoot of zich bezeert? Laat je dat gebeuren of zet je alle tafels en kastjes opzij om de risico's te beperken?</p> <p>Elke dag kom je dit soort risico-inschattingen tegen. Wat zijn aanvaardbare risico's en welke zijn echt onwenselijk, waardoor preventieve maatregelen nodig zijn? Dat is soms voor elk kind of elke situatie anders. Vanuit onze pedagogische visie en de kaders in deze werkwijzer veiligheid, zoek je steeds voor elk kind een goede balans tussen veiligheid aan de ene kant en de ruimte om te ontwikkelen en experimenteren (en fouten te maken) aan de andere kant. Natuurlijk nemen we ook preventieve maatregelen om grote risico's te voorkomen en geven we je handvatten om te handelen bij eventuele calamiteiten, grensoverschrijdend gedrag en kindermishandeling te voorkomen.</p> <p><b>Ons verhaal</b></p> <p>Deze <b>Werkwijzer 'Veiligheid'</b> vormt samen met de werkwijzer '<b>Gezondheid, hygiëne en voeding</b>' ons veiligheids- en gezondheidsbeleid. Elke locatie voegt daar een eigen <b>Plan van Aanpak 'Veiligheid en Gezondheid'</b> aan toe. Zo laten we zien hoe we omgaan met risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid en grensoverschrijdend gedrag. Ook aan ouders, want die mogen er vanuit gaan dat hun kind zich in een veilige omgeving kan ontwikkelen. Daarom informeren we ouders al in de kennismakingsperiode over ons veiligheidsbeleid en onze Meldcode Kindermishandeling. Zij kunnen deze informatie ook vinden in het ouderportaal. En hebben zij vragen over veiligheid en preventie? Dan kunnen ze terecht bij jullie of bij je clustermanager.</p> <p>De werkwijzer veiligheid bestaat uit vijf thema's:</p> <p><b>Visie op veiligheid;</b> over de wijze waarop we kinderen leren omgaan met kleine risico's en beschermen tegen grote gevaren,</p> <p><b>Aandacht voor risico's;</b> over het opstellen en evalueren van het Plan van Aanpak.</p> <p><b>Preventiemaatregelen;</b> over onze maatregelen die onaanvaardbare risico's kunnen voorkomen in de binnen- en buitenruimte en op het gebied van slapen, vervoer, uitstapjes, vrijheden, ontruimen, EHBO en achterwacht.</p> <p><b>Handelen bij calamiteiten;</b> over wat te doen bij een ongeval, een vermissing van een kind, brandalarm, een bommelding, verdachte personen of objecten, geweldpleging, lekkage of inbraak en over het regelen van nazorg na een ernstige calamiteit.</p> <p><b>Voorkomen grensoverschrijdend gedrag;</b> over het vierogenprincipe, grensoverschrijdend gedrag van medewerkers, pesten, seksueel grensoverschrijdend gedrag van kinderen.</p>	
<p><b>Visie op veiligheid</b></p> <p><b>Veiligheid versus uitdaging</b></p> <p>Op onze locaties hebben kinderen een veilige plek en krijgen zij ook voldoende ruimte en uitdaging om de wereld zelf te ontdekken; te experimenteren, fouten te maken, uit te proberen. Je geeft een kind de kans om te laten zien wat ze kunnen. Hierin volg je elk kind actief in zijn ontdekkingsreis en heb je altijd oog voor eventuele risico's of onveilige</p>	

situaties. Ondersteun kinderen tijdens het spelen bij het inschatten van gevaar, zodat het leert om op zichzelf te vertrouwen. Moedig een kind aan als het iets nieuws probeert en geef de ruimte om te experimenteren. Neem soms wat meer afstand en bedenk voor jezelf 'wat kan er gebeuren en is het nodig dat ik ingrijp?'. Dat betekent dat ze soms ook leren door letterlijk hun neus te stoten. Deze kleine en ingecalculerde risico's zijn belangrijk voor de ontwikkeling van kinderen.

Door kinderen op die manier te begeleiden, leert een kind haast vanzelf en op eigen kracht wat het kan en wat nog iets meer oefening vraagt. Soms heeft het daar wat hulp of advies bij nodig. Denk bijvoorbeeld aan een seintje om bij het klimmen of dalen je handen goed te gebruiken of goed te blijven kijken bij wat je aan het doen bent. Zo help je een kind met risico's inschatten en geef je het een steuntje in de rug als iets enger lijkt dan het is. Door veel en vaak te oefenen, soms met vallen en opstaan, oefenen ze hun motoriek, leren ze zelf risico's inschatten en alternatieven vinden als ze iets willen bereiken. Samen met de ouder zoek je hierin voor elk kind steeds de juiste balans aan de hand van onze Pedagogische Cirkel.

## **Aandacht voor risico's**

### **Een continue en cyclisch proces**

Een gezonde en veilige omgeving, waar kinderen zorgeloos kunnen spelen en leren, is van groot belang voor een goede ontwikkeling. De nadruk ligt op een omgeving die zo veilig als nodig is, die kinderen beschermt tegen gevaren en waar ze tegelijkertijd ook de ruimte hebben om grenzen te verkennen. Een veilige omgeving betekent anticiperen op risico's die er dagelijks kunnen zijn. Daarom is het belangrijk dat je je hiervan bewust bent en structureel veilig handelt. Onze veiligheidsprocessen en -maatregelen vormen één geheel en zijn nodig om grote risico's te voorkomen en kinderen om te leren gaan met kleine risico's. Veiligheid is niet alleen het gespreksonderwerp na een calamiteit of ongeval. Ook in dagelijkse situaties zoek je steeds met elkaar naar een balans tussen uitdaging en veiligheid. Ervaren en vaste medewerkers zijn gids en expert voor nieuwe collega's of invalkrachten. Natuurlijk kun je ook altijd zelf aangeven bij collega's waar je behoefte ligt voor de overdracht van veiligheidsafspraken als je voor het eerst op een locatie/groep bent.

### **Aanvaardbare risico's**

Risico is een heel ander begrip dan gevaar. Risico gaat over de inschatting van de kans dat er iets gebeurt en het mogelijke gevolg ervan. De term 'aanvaardbaar risico' kan je daarbij helpen. Wat is precies het risico (bijvoorbeeld letsel door een val uit een boom) en hoe groot is de kans dat het gebeurt? De norm daarvoor is altijd subjectief en stel je steeds opnieuw per situatie en per kind vast. Door als team gezamenlijk risico's te inventariseren en hierover te praten kom je tot inzichten en afspraken. Pas als het risico onaanvaardbaar is, is er sprake van gevaar en zijn beschermende maatregelen nodig.

### **Inventariseren en aanpassen**

Om de risico's in kaart te brengen heeft elke locatie een **Plan van Aanpak 'Veiligheid en Gezondheid'**. Door het jaar heen bespreekt de clustermanager regelmatig op een interactieve wijze met beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs en eventuele vrijwilligers de mogelijke risico's rond veiligheid op de locatie en past het plan aan als dat nodig is. De afdeling Innovatie en Kwaliteit actualiseert jaarlijks (of vaker indien nodig) de werkwijzer veiligheid en maakt tools voor managers en medewerkers voor verdere verdieping (prikborden en bespreektips). Voor het vaststellen van de documenten van ons veiligheids- en gezondheidsbeleid hebben de ouderraad en de lokale oudercommissies een adviserende rol.

## Plan van Aanpak Veiligheid en Gezondheid

### Risico's opvanglocatie in beeld

Locatie-specifieke risico's met grote gevolgen legt de clustermanager vast in het Plan van Aanpak 'Veiligheid en Gezondheid'. Dit doet zij in samenspraak met medewerkers en oudercommissie. Voor het maken van dit Plan van Aanpak 'Veiligheid en Gezondheid' is een Excel format beschikbaar. Risico's die grote gevolgen kunnen hebben voor het welzijn van ieder kind bij ons op de opvanglocaties, vind je in de bouwstenen kwaliteit van deze werkwijzer veiligheid.

### Inhoud van het Plan van Aanpak 'Veiligheid en Gezondheid'

- Locatieafspraken om de kans op gezondheids- en hygiënerisico's te verkleinen.
- Locatieafspraken om de kans op (brand)veiligheidsrisico's te verkleinen.
- Risico-inventarisatie brandveiligheid.
- Uitwerking van het vierogenprincipe (0-4 jaar).
- Locatieafspraken om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen (4-13 jaar).
- Verbeteracties naar aanleiding van (bijna) ongelukken of (bijna) fouten of grensoverschrijdend gedrag.
- Locatieafspraken om de kans op corona te voorkomen

De clustermanager zorgt dat dit plan steeds actueel is. Het bijstellen van het **Plan van Aanpak 'Veiligheid en Gezondheid'** is door het jaar heen een vast agendapunt op overlegmomenten met beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, eventuele vrijwilligers en de oudercommissie. Samen kijken jullie wat in de praktijk aan maatregelen om risico's te voorkomen werkt, wat niet en leggen verbeteracties vast. Bij veranderingen, bijvoorbeeld een verbouwing, een andere indeling van de ruimte, de aanschaf van nieuwe meubelen en/of speelgoed, kijken jullie ook steeds goed naar eventuele nieuwe risico's die deze veranderingen met zich mee brengen. Wijzigingen in het Plan van Aanpak 'Veiligheid en Gezondheid' communiceert de clustermanager tijdens een overleg en/of in een locatie-nieuwsbrief naar beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs en eventuele vrijwilligers.

De clustermanager maakt altijd een nieuw Plan van Aanpak 'Veiligheid en Gezondheid' voor de registratie-aanvraag van een nieuwe locatie. Dat plan actualiseert ze drie maanden na opening, samen met beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, eventuele vrijwilligers en de oudercommissie.

### Preventiemaatregelen

#### Veilige randvoorwaarden

Natuurlijk richten we onze binnen- en buitenruimten veilig en kindvriendelijk in en maken we risico-inschattingen bij de aanschaf van meubilair, speeltoestellen en speelgoed. De buitenruimte is bijvoorbeeld omheind voor jonge kinderen, de speeltoestellen zijn van goede kwaliteit en inspecteren we regelmatig. Door toezicht bij het spelen, heb je in de gaten wat nodig is aan preventieve maatregelen of bescherming. Dat kan in de vorm van veiligheidshesjes voor onderweg, valbescherming bij skaten, kinderbestek voor het snijden van de boterham of een veilige plek voor baby's. Denk ook aan laarzen of oude kleding voor modderexperimenten en om natte voeten en vieze kleding te voorkomen.

Het kader voor preventieve veiligheidsmaatregelen staat voor kinderopvang in actuele wet- en regelgeving, in de **richtlijnen van het RIVM**, op de website van [gezondekinderopvang.nl](http://gezondekinderopvang.nl) en op [veiligheid.nl](http://veiligheid.nl). Dat kader hebben we verder uitgewerkt in preventieafspraken (op thema) en in ons inrichtingsbeleid. Beroepskrachten, ouders en kinderen houden we voortdurend op de hoogte onze maatregelen en afspraken. Zo

- [PM 5.1 Format Plan van Aanpak Veiligheid en Gezondheid](#)

- [RIVM-richtlijnen binnen en buitenmilieu](#)

<p>zorgen we met elkaar voor genoeg uitdaging en ruimte om te spelen binnen veilige randvoorwaarden.</p>	
<p><b>Thema Acuut gevaar voorkomen</b></p> <p><b>Verslikken, verstikken, verbranden, vergiftiging, verdrinken en vallen.</b></p> <p>Vooral jonge kinderen zijn het meest kwetsbaar als het gaat om ongevallen. Ze zijn enthousiast en zien nog geen gevaar. Zo stoppen ze bijvoorbeeld alles binnen handbereik in hun mond of vallen nog met regelmaat. Dat hoort er nu eenmaal bij, maar het is natuurlijk niet de bedoeling dat een kind daar blijvende schade aan overhoudt. Daarom probeer je steeds de balans te vinden tussen uitdaging en bescherming, en neem je voorzorgsmaatregelen om ernstig letsel door verslikken, verstikken, verbranden, vergiftiging, verdrinken en vallen te voorkomen. Die vind je terug in de 'Preventieafspraken Acuut gevaar voorkomen'.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PM 5.2a Preventieafspraken acuut gevaar voorkomen</li> </ul>
<p><b>Thema Fysieke veiligheid binnen</b></p> <p><b>Ruimte voor ontdekkend spelen</b></p> <p>Ruimte, inrichting en (spel)materiaal zijn belangrijke pedagogische middelen. Daarmee bedoelen we dat de meubels en de indeling van de ruimte invloed hebben op de kinderen en hoe we met elkaar samenwerken. Dit kan elkaar versterken. Daarom kiezen we meubels en materialen die passen bij onze pedagogische visie en kinderen ruimte geeft om op ontdekkingstocht te gaan en zo nieuwe ervaringen op kunnen doen. Bij de inrichting en keuze van materialen speelt ook veiligheid een rol. We kiezen voor meubels en (spel)materiaal van voldoende kwaliteit en zorgen er voor dat de ruimte overzichtelijk is ingedeeld om ongevallen in de binnenruimte te voorkomen. Met elkaar maken we ook afspraken om ongevallen in specifieke ruimten, zoals de keuken of de verschoonruimte, te voorkomen. Deze vind je terug in de 'Preventieafspraken Veiligheid binnen'.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PM 5.2b Preventieafspraken Veiligheid binnen</li> </ul>
<p><b>Thema fysieke veiligheid buiten</b></p> <p><b>Natuurlijk buitenspelen</b></p> <p>Onze buitenruimtes zijn ingericht vanuit onze visie met aandacht voor natuurlijk buitenspelen. Natuurlijke elementen voegen we vaak toe op een speelplek; dit biedt kinderen veel speelmogelijkheden. De speelplekken nodigen bij voorkeur uit tot creativiteit en ontdekken. In een speelomgeving met losse aarde, blaadjes, boomschors, zand of hoogtevverschillen, leert een kind wat wel en niet eetbaar is en krijgt het de kans om de wereld vanuit een hoger standpunt te bekijken. Door in een natuurlijke omgeving te spelen ervaart een kind zelf waar grenzen liggen. Daar begeleid je kinderen in, zodat ze leren verantwoorde risico's te nemen.</p> <p>Om veiligheidsrisico's te beperken en kinderen te leren omgaan met kleine risico's, hebben we preventiemaatregelen om ongevallen in de buitenruimte te voorkomen. Deze vind je terug in de 'Preventieafspraken Veiligheid buiten'. Ook hebben we een 'Lijst giftige planten'.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PM 5.2.c Preventieafspraken Veiligheid buiten</li> <li>- PM 5.5 Lijst giftige planten</li> </ul>
<p><b>Thema Veilig slapen</b></p> <p><b>Naar bed</b></p> <p>Kinderen van 0-4 jaar, en zeker baby's, slapen vaak nog één of meerdere keren tijdens de opvanguren. Prettig en veilig slapen zorgt dat zij voldoende rust krijgen en niet overprikkel raken. Op elke groep is voldoende slaapruiimte voor het aantal op te vangen kinderen. Op sommige locaties zijn ook buitenbedden aanwezig. Dit zijn speciale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">PM 5.10 Modelprotocol Veilig slapen in kinderopvang</a></li> <li>- <a href="#">PM 5.2f Afspraken Veilig slapen</a></li> <li>- <a href="#">PM 5.8a Stappenplan Bewusteloze baby</a></li> </ul>

bedden, vooral bedoeld voor de jongste kinderen, om in de buitenlucht te slapen. In het ouderportaal kunnen ouders aangeven of zij het goed vinden dat hun kind in een buitenbedje slaapt.

### Wiegendood

Het voorkomen van ongevallen en wiegendood doe je door onze **Preventieafspraken Veilig slapen** te volgen. Hierin staan afspraken die gaan over de slaapruiimte, de bedden, het slaapritueel en de manier van slapen. Wij volgen hierin voor kinderen tussen 0 en 2 jaar de preventieve adviezen van het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid ('**Modelprotocol Veilig slapen in de kinderopvang**'). Hoewel de ouder je kan vragen hiervan af te wijken (bijvoorbeeld buik/zijligging of inbakeren), doen we dat liever niet. Probeer ouders op een positieve wijze voorlichting te geven over het belang van onze afspraken. Die zijn lang niet voor alle ouders helder of vanzelfsprekend. Blijft de ouder vasthouden aan specifieke slaapwensen voor hun kind dan legt de ouder dit vast in het ouderportaal. Zij verklaren dan dat zij op eigen verzoek willen afwijken van de afspraken en nemen hiervoor de volledige verantwoordelijkheid. In het **Modelprotocol Veilig slapen in de Kinderopvang** vind je meer informatie over deze aansprakelijkheid.

### Toezicht tijdens slapen

Slapende kinderen controleer je regelmatig, eerst na ongeveer vijf minuten om te kijken of het kind slaapt en of het bedje goed is afgesloten. Daarna elke 15 minuten om te zien of het nog steeds goed met ze gaat. Op sommige locaties is er in de slaapruiimte ook een camera met geluid. Daarbij is het van belang dat je regelmatig bewust kijkt naar deze beelden. Een camera vervangt het even kijken in de slaapkamer niet.

### Kind in nood

Om op de juiste wijze te handelen als je een kind in bed bewusteloos of in 'nood' aantreft, hangt op elke locatie (bijvoorbeeld op de binnenkant van de slaapkamerdeur of in de verschoonruimte) het '**Stappenplan Bewusteloze baby**' dat je helpt om adequaat te handelen.

### Thema Uitstapjes

#### Samen op pad

Regelmatig trekken jullie er met de kinderen op uit. Deze uitstapjes ontstaan vaak spontaan en meestal gewoon in de buurt van de locatie; even naar de brievenbus, boodschappen doen of naar de speeltuin op de hoek. Bij de jongste kinderen is een bestemming verder weg een uitzondering, bij BSO's gebeurt dit vaker, vooral in vakantieperiodes.

Tijdens het kennismakingsgesprek heb je het met ouders over deze uitstapjes en vraag je ouders om in het ouderportaal aan te geven of hun kind mee mag. Geven ouders geen toestemming voor een uitstapje, dan blijft het kind op de groep. Als je een uitstapje maakt, anders dan de dagelijkse uitstapjes (zie locatie-specifieke bijlage van pedagogisch beleidsplan), dan vraag je voor kinderen in de leeftijd van 0-4 jaar per situatie apart toestemming aan ouders. Hiervoor gebruik je het formulier '**Toestemming uitstapjes (0-4 jr)**'. Bij de BSO's is in het vakantieprogramma voor ouders inzichtelijk op welke wijze het vervoer tijdens een uitstapje geregeld is. Check bij het plannen van een uitstapje vooraf altijd of elk kind de juiste toestemming vervoer heeft. Slechts bij uitzondering mag je na overleg met je clustermanager een kind/kinderen vervoeren in een privé-auto. De toestemming van ouders hiervoor regel je met het formulier '**Toestemming Vervoer in privé-auto**'.

#### Begeleiding bij uitstapjes

De begeleiding van de kinderen tijdens een uitstapje stemmen jullie af op de aard van

- [PM 5.2d afspraken uitstapjes](#)
- [PM 5.3a format voor plannen uitstapje](#)
- [PM 5.3b format veilige route BSO bus](#)
- [PM 5.4a Toestemming uitstapje \(0-4 jr\)](#)
- [PM 5.4b Toestemming Vervoer privé-auto](#)

<p>de activiteit, de bestemming en de wijze van vervoer. Hoe je dat doet vind je in 'Afspraken Uitstapjes' en de 'Afspraken Veilig vervoer'. Onderweg en meestal ook op de plaats van bestemming dragen de kinderen veiligheidshesjes voor zichtbaarheid en herkenbaarheid. Maak afspraken over de herkenbaarheid als je met meerdere groepen naar eenzelfde bestemming gaat. Zelf draag je onderweg en tijdens uitstapjes een vest, jack of bodywarmer met een herkenbaar logo. Spreek van tevoren met elkaar af wie op welke kinderen let. Check met een bepaalde regelmaat of alle kinderen nog aanwezig zijn. Doe dit zowel op aantal als op naam. Werk je bij één van de locaties in Zoetermeer? Dan doe je dit met behulp van de 'sleutelhangers' waarop de namen van de kinderen staan.</p> <p><b>Een goede voorbereiding</b></p> <p>Grote uitstapjes vragen iets meer voorbereiding en denkwerk. Verlies hierbij vooral de veiligheid voor kinderen niet uit het oog. Als iedereen precies weet wat hij moet doen, verklein je de risico's. Voor een goede voorbereiding kun je het 'Format Plannen uitstapjes' gebruiken. Leg altijd in overleg met je clustermanager veilige routes vast. Hoe je dat doet staat in het 'format Veilige routes BSO bus' voor. Bedenk vooraf altijd dat kinderen zonder zwemb diploma niet mee gaan naar een zwembad.</p> <p>En vergeet niet om EHBO- benodigdheden en een mobiele telefoon mee te nemen.</p>	
<p><b>Thema Veilig vervoer</b></p> <p><b>Veilig van A naar B</b></p> <p>Om kinderen veilig te vervoeren, bijvoorbeeld tussen de school en de BSO of tijdens uitstapjes, zijn er duidelijke afspraken met ouders, kinderen, pedagogisch medewerkers, scholen en taxibedrijven. In de meeste gevallen loop je met de kinderen. Onderweg leer je de kinderen veilig gedrag in het verkeer. Dat doe je door zelf het goede voorbeeld te geven en in verkeerssituaties uit te leggen welke verkeersregel en welk gedrag bij de situatie past.</p> <p><b>Vervoersmiddelen</b></p> <p>Als de afstand tussen bijvoorbeeld school en de BSO te groot is, gaan de kinderen in de BSO bus, een bakfiets, in één van onze eigen personenbussen of in de taxi. Oudere kinderen mogen met toestemming van hun ouders zelfstandig naar de BSO fietsen. In het ouderportaal geven ouders aan voor welke vorm van vervoer zij toestemming geven.</p> <p>De BSO bus is de opvolger van de BSO Stint en is goedgekeurd volgens de nieuwste veiligheidseisen. Er kunnen maximaal 10 kinderen van 4 jaar of ouder mee. Voor het rijden met de BSO bus hebben pedagogisch medewerkers een rijvaardigheidsbewijs BSO bus en een (brommer-) rijbewijs nodig. Bij inzet van ons eigen personenbusje, kunnen maximaal acht kinderen in veiligheidsgordels mee. De chauffeur is een (pedagogisch) medewerker met een geldig rijbewijs. Bij het taxivervoer rijden er taxi's van een erkend taxibedrijf.</p> <p><b>Vervoersafspraken</b></p> <p>Voor elke vorm van vervoer liggen preventiemaatregelen vast in de 'Afspraken veilig vervoer'. Voor het vervoer in de personenbussen van Junis staat dit in 'Afspraken gebruik Personenbus'. Het maken van veilige routes gebeurt aan de hand van het 'format Veilige routes BSO bus' en in overleg met de oudercommissie van een locatie. Een veilige route gaat over zoveel mogelijk fietspaden of wegen met een maximum snelheid van 30 km per uur. Je vindt de specifieke BSO- routes van je locatie op je clusterpagina in SharePoint.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PM 5.2e Afspraken veilig vervoer</li> <li>- PM 5.3b Format veilige route BSO bus</li> <li>- PM 5.4b Toestemming Vervoer in privé-auto</li> <li>- PM 5.8c Flitskaart Noodgeval onderweg</li> <li>- PM 5.13 Junis Afspraken gebruik bus</li> <li>- PM 5.14 Junis Reglement taxivervoer</li> <li>- PM 5.13 DDB- Afspraken gebruik bus</li> </ul>



In de BSO bussen en in de personenbussen ligt een 'Flitskaart Noodgeval onderweg' om snel en juist te handelen bij calamiteiten.

Bij taxivervoer liggen afspraken vast in een 'Reglement taxivervoer'. Op een afgesproken, centrale en veilige plek bij school wacht jij of de taxichauffeur op de kinderen die op deze dag naar de BSO komen. Deze afspraken per school staan in het locatie-specifieke deel van het pedagogisch beleidsplan.

### Thema Vrijheden BSO- kinderen

#### Meer zelfstandigheid en verantwoordelijkheid

Kinderen in de BSO-leeftijd groeien toe naar steeds meer zelfstandigheid. De wereld om hen heen wordt groter en ze krijgen een groeiende behoefte aan vrijheid, inspraak en verantwoordelijkheden. Denk aan het zelfstandig naar de BSO komen, zonder toezicht spelen in de buurt van de locatie, alleen een boodschapje doen of meebeslissen over het activiteitenprogramma. Het hoort bij hun ontwikkeling en het is logisch dat de behoefte aan die vrijheden ook op de BSO groeit.

#### Voorzichtig loslaten

Als pedagogisch medewerker ben je verantwoordelijk voor de veiligheid en de gezondheid van een kind. Dan is loslaten en een kind meer vrijheden geven best moeilijk, want als er iets gebeurt heb je dit te verantwoorden naar ouders. Daarom zijn goede individuele afspraken met ouders nodig, want ieder kind is anders en ouders verschillen ook in beschermend gedrag. Toestemming voor vrijheden en meer zelfstandigheid regelt de ouder via het ouderportaal. Kinderen betrek je hier nadrukkelijk bij, zodat ze weten dat bij meer vrijheid ook meer verantwoordelijkheid hoort. Als vrijheden veranderen dan vraag je ouders dit te wijzigen in het ouderportaal. De mentor van het kind geeft nieuwe afspraken door aan collega's.

#### Ruimte geven

Bij vrijheden kun je denken aan het zelfstandig buitenspelen in de buurt van de locatie, aan het zelf beslissen over de tijd dat een kind naar huis gaat, over het zelfstandig gaan naar sportclub, muzieklles of een winkel. En natuurlijk spreek je af onder welke voorwaarden dit mag. Sommige vrijheden zijn wel afhankelijk van het wel of niet hebben van een zwemdiploma. Het omgaan met deze vrijheden bespreek je regelmatig met de kinderen. Wat doe je bijvoorbeeld als een bal in het water valt of hoe zorg je dat terug bent op de afgesproken tijd? Wat doe als je onderweg ruzie krijgt met je vriendje? Bij locaties in Zoetermeer hebben alle kinderen een rode 'sleutelhanger' als zij zelfstandig buiten het terrein van de BSO mogen spelen.

### Thema Veilige toegang tot locaties

#### Deurbeleid

Het is belangrijk dat je maatregelen neemt om te voorkomen dat iemand de locaties en de buitenruimte ongemerkt binnenkomt en verlaat. Daarom hebben onze locaties bij voorkeur een groepsbel met camera of een deurcode. Deze deurcode is alleen bedoeld voor ouders en medewerkers en vernieuwen we één keer per kwartaal. Op de locaties waar dit (nog) niet zo is of niet kan, zijn locatie specifieke afspraken over het deurbeleid vastgelegd in het Plan van Aanpak 'Veiligheid en Gezondheid'. De buitenterreinen zijn afgesloten met een hek. Bij BSO-locaties kiezen we in de meeste gevallen voor deuren zonder toegangscode, omdat we het belangrijk vinden dat kinderen op momenten van vrij spel zelf naar binnen en buiten kunnen.



<p>Om verder te voorkomen dat onbekenden binnen komen, vragen we iedere medewerker altijd alert te zijn op onbekenden in het gebouw, hen aan te spreken en te vragen naar hun legitimatie.</p> <p><b>Ophalen van kinderen</b></p> <p>We gaan er vanuit dat ouder(s) zelf hun kind brengt en ophaalt. In de communicatie met ouders benadrukken wij dat zij doorgeven wanneer een andere volwassene (opa/oma, burens, gastouder) hun kind ophaalt. Noteer deze informatie altijd, zodat die ook bekend is bij collega's. Als het ophalen door een ander structureel is, voeg je dit toe in Konnect (zie werkwijzer SamenStarten).</p> <p>Bij het ophalen controleer je of het juiste kind meegaat met de juiste persoon. Vraag om legitimatie als degene die ophaalt een onbekende voor je is. Geef het kind niet mee aan een onbekende en neem altijd direct contact op met de (gezaghebbende) ouder. De toegang weigeren aan een van beide gescheiden ouders kan alleen als er een schriftelijke verklaring van een rechter is (zie Infoblad toepassen informatierecht gescheiden ouders, Werkwijzer SamenStarten).</p>	
<p><b>Thema EHBO en Achterwacht</b></p> <p><b>EHBO</b></p> <p>Een ongeluk zit soms in een klein hoekje. Daarom is er tijdens openingsuren altijd iemand aanwezig die gekwalificeerd is voor het verlenen van eerste hulp aan kinderen. In geval van nood is er altijd een BHV-er aanwezig die de leiding neemt bij de hulpverlening of ontruiming. Verder zijn er op elke locatie voldoende blusmiddelen en een EHBO-doos om eerste hulp bij ongelukken te kunnen verlenen. Één van de BHV-ers controleert 2 keer per jaar (maart en september) de inhoud van de EHBO-doos en de blusdekens aan de hand van de '<b>Controlelijst EHBO-doos en blusdekens</b>'. Je vult zelf de EHBO-trommel aan als je iets hebt gebruikt. Een extern bedrijf controleert de brandblusmiddelen.</p> <p><b>Achterwacht</b></p> <p>Op het moment dat we afwijken van de BKR (binnen de mogelijkheden die de wet hiervoor biedt) is er altijd een tweede volwassene op de locatie aanwezig. In het pedagogisch beleidsplan staat wanneer wij binnen de drie-uursregeling afwijken van de BKR (beroepskracht-kindratio) bij KDV en bij BSO tijdens schoolvakanties. Voor BSO staat hierin ook wanneer we tijdens schoolweken afwijken van de BKR binnen de halfuurs-regeling.</p> <p>Voor bepaalde situaties hebben locaties ook een achterwachtregeling. Deze geldt bijvoorbeeld als je alleen aan het werk bent op een locatie. Wanneer er dan iets is waardoor je ondersteuning nodig hebt, dan kun je een achterwacht bellen. Deze achterwacht is altijd een volwassene van 18 jaar of ouder en tijdens openingsuren telefonisch beschikbaar. Als je de achterwacht belt dan kan deze binnen 15 minuten op de locatie aanwezig zijn. Het is daarom belangrijk dat je weet wie achterwacht is en hoe je die kunt bereiken.</p> <p>Ook wanneer er door een calamiteit (ziekte, ongeval, vermissing, enz.) een situatie ontstaat waarbij er een afwijking is van de BKR en je kunt dit niet oplossen met je team of binnen je eigen locatie, dan kan je de achterwacht bellen.</p>	<p>PM 5.7 Controlelijst EHBO-doos en blusdekens</p>
<p><b>Handelen bij calamiteiten</b></p> <p><b>Noodsituaties</b></p> <p>Calamiteiten kunnen we helaas niet altijd voorkomen. Het zijn gebeurtenissen die gelukkig zelden voorkomen. Maar als ze aan de orde zijn, is een professionele reactie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="#">PM 5.8 Stappenplan Ernstige calamiteiten voor clustermanagers</a></li> <li>- <a href="#">PM 5.8a Stappenplan Bewusteloze baby</a></li> </ul>

<p>van groot belang. Daarom hebben we afspraken over wat je doet bij een ongeval, een vermissing van een kind, brandalarm, een bommelding, verdachte personen of objecten, geweldpleging, lekkage of inbraak.</p> <p><b>Voor elke situatie geldt:</b></p> <p><b>Blijf kalm, raak niet in paniek.</b>  <b>Denk aan de veiligheid van jezelf, kinderen en collega's.</b>  <b>Handel volgens de veiligheidsafspraken</b></p> <p>Bel altijd <b>112</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bij bewusteloosheid;</li> <li>• bij zeer heftige bloedingen (bijvoorbeeld een slagaderlijke bloeding);</li> <li>• als het kind buiten kennis is, braakt of als er bloed uit oren en neus komt;</li> <li>• bij grote verbrandingen;</li> <li>• bij (mogelijk) hersenletsel (denk aan val op het hoofd);</li> <li>• bij een val op het hoofd, een val uit een bovenbedje of een andere val ter hoogte van 2x lichaamslengte;</li> <li>• bij vergiftigingen;</li> <li>• en bij alles waar enigszins twijfel over bestaat.</li> </ul> <p>Volg het '<b>Stappenplan Bewusteloze baby</b>' of het '<b>Stappenplan Ernstig ongeval</b>' om te weten wat je moet doen. Bel ook <b>altijd</b> meteen je clustermanager. Zij handelt volgens het '<b>Stappenplan Ernstige calamiteiten</b>' en stelt direct de regiomanager op de hoogte. Die bepaalt vervolgens samen met de directeur-bestuurder of het nodig is om een crisisteam te vormen.</p> <p><b>Nazorg</b></p> <p>Als je betrokken bent geweest bij een calamiteit kan dit een enorme impact op je hebben, zowel voor kinderen als volwassenen. Extra begeleiding kan dan nodig zijn. Direct na een ernstige situatie en ook daarna dragen clustermanager, regiomanager of directeur/bestuurder zorg voor extra aandacht voor betrokken kinderen en hun ouders. Het calamiteitenteam van de GGD kan hen hierbij ondersteunen. Bij de opvang en nazorg van betrokken medewerkers spelen de clustermanager en de afdeling HR een belangrijke rol.</p>	<p>- <a href="#">PM 5.8b Stappenplan bij ernstig ongeval</a></p>
<p><b>Ontruiming</b></p> <p><b>Ontruimingsplan</b></p> <p>Om in geval van nood op tijd en snel te ontruimen, heeft elke locatie een ontruimingsplan dat is gemaakt op basis van het '<b>Format ontruimingsplan</b>'. Hierin vind je de ontruimingsprocedure en staan alle taken en verantwoordelijkheden bij ontruiming. Een korte versie van dit ontruimingsplan (volgens het '<b>Format verkort ontruimingsplan</b>') hangt altijd zichtbaar op locatie.</p> <p><b>Ontruimingsoefening</b></p> <p>Ten minste twee keer per jaar (april en oktober) oefen je met collega's het ontruimen en evalueren jullie samen. Als jullie een ontruiming oefenen met de kinderen, dan vertel je dat achteraf bij het ophalen of via Konnect aan ouders.</p> <p>In het '<b>Logboek ontruimingsoefening</b>' houdt de clustermanager bij wanneer jullie geoefend hebben. Bevindingen en eventuele verbeteringsuggesties noteert zij of een BHV-er tijdens de oefening op het formulier '<b>Waarneming en evaluatie ontruimingen</b>'. Het verloop van de oefening spreken jullie na in het werkoverleg op de locatie: hoe verliep de oefening, wat ging goed, wat kan beter of sneller. De clustermanager legt dit vast op het formulier '<b>Analyse ontruimingsoefening</b>'. Komen daar locatiegebonden</p>	<p>- PM 5.6a Format Ontruimingsplan</p> <p>- PM 5.6a DDB Format Ontruimingsplan</p> <p>- PM 5.6b Format Verkort ontruimingsplan</p> <p>- PM 5.6b DDB Format verkort ontruimingsplan</p> <p>- PM 5.6c Waarneming en evaluatie ontruiming</p> <p>- PM 5.6d Analyse ontruimingsoefening</p> <p>- PM 5.20 logboek</p>

<p>verbeteracties uit, dan noteert de clustermanager dit in het locatiegebonden <b>Plan van Aanpak 'Veiligheid en Gezondheid'</b> voor borging van de afspraken. De analyse formulieren slaan we op een centrale plaats op. De afdeling Innovatie en Kwaliteit kan dan aan de hand van de formulieren een jaarlijkse analyse uitvoeren, waardoor cluster- en organisatiebreed een beeld van de verbeteracties ontstaat.</p>	<p>ontruimingsoefening</p>
<p><b>Ongevallen</b></p> <p><b>Definitie ongeval</b> Een ongeval is elke onvoorziene gebeurtenis waardoor personen (kinderen, ouders, medewerkers of derden) letsel (fysiek of emotioneel) oplopen of waarbij materiele schade ontstaat. Bij ieder ongeval, klein of groot, geven we je op deze plek handvatten om de juiste actie te ondernemen.</p> <p><b>Dit geldt altijd:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Blijf bij het slachtoffer, waarschuw zo snel mogelijk een BHV-er of een collega.</li> <li>• Probeer een goede inschatting te maken van de toestand waarin het slachtoffer verkeert. Verleen indien nodig eerste hulp.</li> <li>• Bel <b>altijd 112</b> als een kind bewusteloos is, een heftige bloeding heeft, op het hoofd of uit bed is gevallen, of bij een val hoger dan 2x lichaamslengte. Bel daarna je clustermanager (of haar vervanger).</li> <li>• Laat het slachtoffer van een ernstig ongeval altijd liggen zoals je het vindt. Voorkom dat jij het slachtoffer beweegt. (Dus <b>niet</b> oppakken, dragen of verplaatsen.)</li> <li>• Wil een kind na een ogenschijnlijke lichte val niet gaan zitten of staan, blijf dan bij het kind, stel het gerust en wacht even af. Kinderen nemen vaak een houding aan die voor het kind het beste voelt. Kijk hoe het kind reageert. Lijkt een kind na zijn val weer in orde, vraag dan aan het kind of het zelf op kan staan. Staat een kind toch niet uit zichzelf op, waarschuw dan een arts of bel 112.</li> <li>• Vraag altijd een ander om jou en het slachtoffer naar de huisarts te brengen of bel een taxi. Als de situatie snel verslechtert, bel 112.</li> </ul> <p>Als geheugensteuntje is het '<b>Stappenplan Ernstig ongeval</b>' (op één A4-tje) beschikbaar. Dat hangt op elke locatie op een zichtbare plek. Probeer na een calamiteit het dagritme met de kinderen weer op te pakken. Juist het herstel van ritme en regelmaat zorgt voor een gevoel van rust, veiligheid en voorspelbaarheid.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PM 5.8 Stappenplan ernstige calamiteiten voor clustermanagers</li> <li>- PM 5.8b Stappenplan Ernstig ongeval</li> </ul>
<p><b>Levensbedreigende situatie</b></p> <p><b>Levensreddend handelen</b></p> <p>Een levensbedreigende situatie is elke situatie waarbij een kind op het hoofd is gevallen, een val hoger dan twee keer lichaamslengte, een heftige bloeding of een situatie waarbij één of meerdere van de vitale functies van een kind verstoord zijn of verstoord dreigen te raken. Deze drie vitale functies zijn: het bewustzijn, de ademhaling en de bloedsomloop. Snel en adequaat handelen is in deze situatie van levensbelang.</p> <p><b>Dit geldt altijd:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Roep om hulp.</li> <li>• Kijk of er nog gevaar is, zorg dat je zelf niet gewond raakt, haal gevaarlijke voorwerpen weg.</li> <li>• Laat 112 en je clustermanager bellen (doe het zelf als je alleen bent).</li> <li>• Vraag een collega of de achterwacht de andere kinderen mee te nemen.</li> <li>• Laat het slachtoffer liggen zoals je het vindt. Voorkom dat jij het kind beweegt. Dus <b>niet</b> oppakken, dragen of verplaatsen. Als een kind in deze situatie wil opstaan, leg dan uit waarom het beter is om te blijven liggen.</li> </ul> <p>Verplaats een slachtoffer alleen als er gevaar dreigt; bijvoorbeeld brand of</p>	

<p>explosiegevaar. Het slachtoffer kan dan vaak eenvoudig versleept worden met behulp van een deken. Wees voorzichtig bij het vermoeden van nek/rugletsel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laat BHV-er of kinder-EHBO-er zo mogelijk en nodig Eerste Hulp toepassen. Wacht op deskundige hulp en blijf letten op de vitale functies van het slachtoffer.</li> </ul> <p>Zodra je clustermanager is ingelicht, handelt zij volgens het ‘<b>Stappenplan Ernstige calamiteiten voor clustermanagers</b>’.</p>	
<p><b>Ernstig ongeval (niet meteen levensbedreigend)</b></p> <p><b>Grote verwondingen</b></p> <p>Bij een ernstig ongeval zijn de verwondingen zodanig groot dat je direct de hulp inroept van een BHV-er of kinder-EHBO-er. Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grotere wonden: met bloed, diepe verwonding en flinke pijn;</li> <li>• Mogelijk botbreuken;</li> <li>• Lichte verbrandingen (20 minuten koelen met lauw stromend water);</li> <li>• En bij alles waar enigszins twijfel over bestaat.</li> </ul> <p>De BHV-er of Kinder-EHBO-er verleent Eerste Hulp en neemt afhankelijk van de ernst van de situatie altijd contact op met de huisarts (liefst van het slachtoffer zelf) of belt 112.</p>	
<p><b>Lichte ongevallen</b></p> <p><b>Kleine verwondingen</b></p> <p>Lichte ongevallen zijn die ongevallen waarbij de verwonding klein is en waarvan je het letsel zelf op de locatie kan verzorgen. Dat kan dus een sneetje of een splinter in een hand zijn, een kleine (schaaf)wond of een lichte bloedneus. Hoe je dit doet, staat in de richtlijnen van de LCHV (onderdeel van de RIVM). Let hierbij op de veiligheid van het kind en jezelf. Was in ieder geval altijd je handen voordat je een wond verzorgt.</p> <p>Je kunt ook altijd advies vragen aan een BHV-er of een medewerker die een certificaat kinder-EHBO heeft. Op elke locatie vind je een EHBO-does voor het verzorgen van deze verwondingen. Als je twijfelt over het letsel, bel dan met de huisarts/tandarts van het kind. Het telefoonnummer van de huisarts/tandarts van een kind staat in Konnect (zie werkwijzer SamenStarten).</p>	<p>- RIVM- Hygiënerichtlijnen</p>
<p><b>Ouders informeren over ongeval of calamiteit</b></p> <p><b>Op het juiste moment</b></p> <p>Afhankelijk van de ernst van de situatie en de ernst van het letsel is er een moment dat je ouders op de hoogte brengt van de gebeurtenis. Wanneer doe je dat en wie doet dat?</p> <p><u>Dit doe je zelf:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdens het ophaalmoment als de verwonding klein is (een kleine schaaft of een enkele pleister). Als het kind overstuurt blijft, bel je de ouders eerder.</li> <li>• Direct na een vermissing van een kind dat weer terecht is.</li> <li>• Direct bij een onschuldige, maar zichtbare verwonding (denk aan een flinke schaaft of bult, letsel in het gezicht). Dat mag ook via Konnect, misschien met een fotootje erbij van het kind (en niet van de verwonding) dat inmiddels alweer aan het spelen is. De ouder hoeft het kind dan niet meteen op te halen. Het is dan voor hen geen verrassing bij het ophalen.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direct na een schijnbaar onschuldige val (anders dan een val op het hoofd of een val ter hoogte van 2x lichaamslengte), zodat ouders bedacht kunnen zijn op complicaties en eventueel naar de huisarts kunnen gaan.</li> <li>• Direct als je met het kind naar de huisarts gaat. Ouders kunnen dan naar de arts komen en/of beslissen over een eventuele behandeling.</li> </ul> <p><u>Dit doet de clustermanager:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direct bij een ernstige situatie, ernstig letsel of overlijden.</li> <li>• Na 15 minuten bij een vermissing van een kind dat nog niet gevonden is.</li> </ul>	
<p><b>Overlijden</b></p> <p><b>Verdriet en rouw</b></p> <p>Als er iemand overlijdt, is dat een ingrijpende gebeurtenis voor zowel volwassenen als kinderen. Wanneer een kind, een ouder, een klasgenootje, een collega of een familielid overlijdt dan geven we ieder ruimte om deze gebeurtenis op een manier te verwerken die passend en goed voelt. Wanneer je met een sterfgeval te maken krijgt, kan het moeilijk zijn om rustig na te denken wat er allemaal nodig is. Daarom hebben we een 'Draaiboek bij overlijden' als hulpmiddel bij het omgaan met zo'n gebeurtenis.</p> <p>Voor elke situatie zijn de stappen of de volgorde waarin je de stappen zet verschillend. Wel geldt voor elke situatie dat je begrip toont als iemand het moeilijk heeft. Samen verdriet verwerken kan een grote steun zijn. Bedenk ook dat niet iedereen zijn gevoelens op dezelfde manier toont. Als iemand bijvoorbeeld niet huilt, wil dat niet zeggen dat hij geen verdriet heeft.</p>	<p>- <a href="#">PM 5.9 Draaiboek bij overlijden</a></p>
<p><b>Kind vermist</b></p> <p><b>Stappenplan vermissing</b></p> <p>Wanneer je ontdekt dat een kind uit de groep mist (in of rondom de locatie of tijdens een uitstapje) onderneem je direct actie om het kind te zoeken. Verzamel ook informatie over het kind (welke kleding droeg het kind, speelde het binnen of buiten, wanneer voor het laatst gezien) en over de omstandigheden van de vermissing (onbekende bezoekers in het pand, relatieproblemen ouders).</p> <p><u>Dit geldt altijd:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waarschuw collega's. Blijf hierbij rustig en voorkom paniek onder de kinderen. Draag de zorg voor de andere kinderen over om zelf te kunnen zoeken.</li> <li>• Controleer de binnen- en buitenruimte van de locaties. Sla geen kast, toilet, schuur of groepje struiken over. Het komt nogal eens voor dat een kind zich verstopt of in slaap is gevallen.</li> <li>• Start een zoektocht met meerdere collega's: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Spreek af wie er zoekt en wie er bij de groep blijft. Tijdens uitstapjes blijft er tenminste één medewerker bij de rest van de groep, terwijl de andere medewerkers zoeken. Eén van de medewerkers waarschuwt de medewerkers van bijvoorbeeld kinderboerderij of het museum waar je bent</li> <li>○ Alle medewerkers die zoeken (eventueel op fiets) nemen hun mobiel mee en zetten die aan.</li> <li>○ Indien er meerdere medewerkers buiten gaan zoeken, gaan zij elk een andere richting op.</li> <li>○ Zoek buiten eerst op de plekken waar het kind gevaar zou kunnen oplopen (slootjes, vijvers, putten, verkeerswegen, parkeerplaatsen etc.). Vraag voorbijgangers of ze een kind hebben gezien. Volg bij een uitstapje in de buurt de meest voor de hand liggende route terug naar de locatie.</li> </ul> </li> </ul>	<p>- <a href="#">PM 5.8 Stappenplan Ernstige calamiteiten voor clustermanagers</a></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ De medewerkers die bij de groep blijven, brengen de clustermanager (of haar vervanger) op de hoogte. Deze neemt contact op met de regiomanager volgens het 'Stappenplan Ernstige calamiteiten voor clustermanagers'.</li> <li>○ Iedereen zoekt 15 minuten en gaat daarna weer terug naar de locatie.</li> </ul> <p><u>Dit geldt als het kind is gevonden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informeer direct alle medewerkers, de clustermanager (of haar vervanger) en iedereen die betrokken was bij deze vermissing.</li> <li>● Ga na wat de reden van de vermissing was, zodat een herhaling voorkomen kan worden. Noteer dit op het registratieformulier '(bijna)fouten en (bijna)ongevallen'. De clustermanager legt het daarna vast in de 'Verbeter- en aandachtregistratie'..</li> </ul> <p><u>Dit geldt als een kind na 15 minuten zoeken niet is gevonden:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Breng de clustermanager (of haar vervanger) op de hoogte. Zij neemt contact op met de ouders en belt in overleg met hen de politie (0900-8844). Zorg voor een duidelijk signalement/(digitale) foto. Gelijktijdig informeert de clustermanager ook de regiomanager volgens het 'Stappenplan Ernstige calamiteiten voor clustermanagers'.</li> </ul>	
<p><b>Niet of onrechtmatig ophalen kind</b></p> <p><b>Na sluitingstijd niet opgehaald</b></p> <p>Wanneer een kind na sluitingstijd nog niet door de ouder is opgehaald is, kan dat soms voor een kind heel vervelend zijn. Het gevoel van vergeten worden, kan een kind diep raken. Hou daar rekening mee als je contact zoekt met de ouder of in de communicatie met elkaar.</p> <p><u>Dit geldt altijd:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Probeer de ouders na ongeveer 10 minuten thuis en/of op het werk. Bel ook het noodadres dat bij jullie bekend is. Zijn ouders en het noodadres na half een uur nog onbereikbaar, bel dan de clustermanager (of haar vervanger) voor overleg.</li> <li>● Blijf op de locatie totdat het kind door iemand is opgehaald. Als een kind na 1 uur nog niet is opgehaald dan informeert clustermanager de regiomanager.</li> <li>● Probeer zo rustig mogelijk te blijven en geef de nodige zorg, zoals eten en drinken. De clustermanager informeert ondertussen bij de politie (0900-8844) (eventueel huisarts/ huisartsenpost) of er informatie bekend is over de ouders.</li> <li>● Wanneer het kind na 1,5 uur nog niet is opgehaald en de ouders en het noodadres nog steeds onbereikbaar zijn, dan bespreekt de clustermanager (of haar vervangster) eventuele vervolgstappen met de regiomanager, politie (0900-8844) of de crisisdienst van Bureau Jeugdzorg.</li> </ul> <p><b>Onrechtmatig opeisen van kinderen</b></p> <p>Als iemand anders het kind ophaalt (ook al ken je die persoon) en de gezaghebbende ouder heeft dit niet doorgegeven, leg dan rustig en duidelijk uit waarom je het kind niet kan meegeven. Neem vervolgens contact op met de gezaghebbende ouder. Als er toch moeilijkheden ontstaan, overleg dan met je clustermanager.</p> <p>Probeer bij een dreigende situatie het kind in veiligheid te brengen en 112 te bellen. Wordt de situatie ook bedreigend voor andere kinderen dan is het soms uit veiligheidsredenen noodzakelijk om het kind toch mee te laten gaan. Bel dan direct 112, de clustermanager en de bevoegde ouder. Kijk, als het kan, in welke richting het kind meegaat en noteer eventueel een kenteken van de gebruikte auto. Neem daarna direct contact op met je clustermanager. De clustermanager volgt dan het 'Stappenplan Ernstige calamiteiten voor clustermanagers'.</p>	<p>- <u>PM 5.8 Stappenplan Ernstige calamiteiten voor clustermanagers</u></p>



## Overmachtssituaties

- PM 5.8 Stappenplan  
Ernstige calamiteiten  
voor clustermanagers

### Tijdelijke ontruiming of sluiting van de locatie

Een onvoorziene gebeurtenis of een storend voorval met soms kleine of grote gevolgen kan ervoor zorgen dat het nodig is om een locatie tijdelijk te verlaten en te sluiten. Je kunt dan denken aan een brand, gaslek, bommelding, verdacht object, overstroming of lekkage, storingen/defecten van apparaten of (poging) tot inbraak. Is de situatie en de locatie weer veilig en de schade niet groot, dan kan je de kinderen weer opvangen.

#### Dit geldt altijd bij een acute situatie:

- Breng jezelf niet in gevaar.
- Bel onmiddellijk 112.  
Zeg hen wie je bent, wat er aan de hand is en waar je bent. Beantwoord hun vragen, verbreek de verbinding niet als eerste.
- Start onder leiding van een BHV-er zo nodig onmiddellijk volgens het ontruimingsplan de evacuatie van de aanwezige kinderen.
- Breng alle kinderen veilig naar de verzamelplaats zoals staat in het ontruimingsplan.
- Neem contact op met je clustermanager. De clustermanager volgt het '**Stappenplan calamiteiten voor clustermanagers**'.

#### Dit geldt bij een niet-acute situatie:

- Maak de omgeving veilig (bijvoorbeeld door het apparaat te verwijderen, de elektriciteit uit te schakelen, de water- of gaskraan af te sluiten, de vloer te dweilen, glasscherven te verwijderen).
- Regel indien nodig hulp van andere collega's.
- Probeer verdere schade te beperken.
- Meld de storing bij de clustermanager/clustercoördinator. Bespreek wat je kan doen als de situatie niet fijn is voor de kinderen.
- Overleg (pedagogisch medewerker of clustermanager/clustercoördinator) met de afdeling facilitair hoe de schade gerepareerd kan worden.

#### Dit geldt bij een inbraak:

- Kom, als het kan, nergens aan en bel direct de politie (0900-8844).
- Bel de clustermanager om te overleggen wat je kan doen om te zorgen dat je ouders en kinderen veilig kunt ontvangen.

### Aanwezigheidsregistratie

Om te weten hoeveel kinderen er zijn bij een eventuele evacuatie, is het belangrijk dat de dagelijkse registratie van aanwezige kinderen zorgvuldig gebeurt. Dat houdt in dat je alle kinderen bij binnenkomst en bij het ophalen/vertrekken registreert in Konnect. Zorg ook dat bij de slaapkamers altijd zichtbaar is hoeveel kinderen er op elk moment slapen.

Bij de locaties in Zoetermeer hebben alle kinderen een 'sleutelhanger' met hun naam. Om te weten wie waar op een bepaald moment is, zijn deze 'sleutelhangers' altijd in de ruimte waar de kinderen zijn. Wanneer een kind naar huis gaat, hangt de 'sleutelhanger' aan een aparte ring. Zo zie je goed wie er nog is en wie niet.

### Onbekend of verdacht persoon

#### Alerte houding

Indringers gebruiken verschillende manieren om zonder toestemming de locatie binnen te komen. Een indringer grijpt de kansen die zich voordoen. Denk bijvoorbeeld aan een



openstaande deur, het vertellen van een smoes om je te misleiden, achter iemand aanlopen of zich voordoen als leverancier of reparateur. Ook digitaal kun je last krijgen van ongewenste indringers. Tijdens het werk is het daarom goed om altijd alert te zijn op dit soort situaties.

Dit geldt bij een onbekend of verdacht persoon aan de deur:

- Komt er iemand aan de deur die je niet kent, vraag dan altijd om een identiteitsbewijs of een firmabadge. Als je twijfelt over de identiteit van de bezoeker, laat iemand dan even wachten en leg uit dat je eerst wil controleren of zijn/haar identiteit klopt en of de leveranties/ werkzaamheden bekend zijn. Kloppen alle gegevens dan kun je de bezoeker binnenlaten. Ga wel regelmatig even kijken als iemand in het pand werkzaamheden verricht.
- Klopt de identiteit van de persoon niet en/of dringt de persoon onverwachts toch de locatie binnen, pleeg dan geen verzet. Handel in het belang van de kinderen en jezelf. Probeer, indien de veiligheid van de kinderen en de medewerkers het toelaat, iemand te waarschuwen, zodat deze ongezien 112 kan bellen. Lukt dat niet, bel dan onmiddellijk 112 nadat de indringer de locatie verlaten heeft. Volg de indringer beslist niet naar buiten. Je brengt hiermee jezelf in gevaar en vergroot het risico van escalatie.

Dit geldt voor digitale indringers:

- Open geen bijlagen bij vreemde of verdachte e-mailberichten, vooral geen bijlagen in Word-, Excel-, PowerPoint of PDF-indeling. Een e-mail kan verdacht zijn, als het bijvoorbeeld van een vreemd e-mailadres komt, als de tekst van het bericht (veel) taalfouten bevat of als logo's er onecht uitzien.
- Klik niet op links in e-mails, omdat deze mogelijk naar malware (schadelijke software) leiden. Zoek de website gewoon zelf even op.

**Voorkomen grensoverschrijdend gedrag**

**Definitie van grensoverschrijdend gedrag**

Gedrag van kinderen of beroepskrachten dat voor een kind onprettig en ongewenst is, is altijd grensoverschrijdend. De beleving van het gedrag door het kind, is daarbij belangrijk. Grensoverschrijdend gedrag kan gaan om pesten, uitschelden, slaan of schoppen, seksuele toenaderingen en seksuele intimidatie zowel door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers, overige aanwezige volwassenen als kinderen. Gedrag dat over de grenzen van kinderen gaat, heeft grote gevolgen. Hun basisvertrouwen raakt geschonden. Een omgeving waar zij dachten veilig te zijn, blijkt toch niet zo vanzelfsprekend veilig.

Het voorkomen van grensoverschrijdend gedrag bestaat uit twee thema's:

**Beleid voorkomen grensoverschrijdend gedrag volwassenen;** over beroepshouding en gedrag, het vierogenprincipe en de Meldcode Kindermishandeling.

**Beleid voorkomen grensoverschrijdend gedrag kinderen;** over het aanpakken van pesten en seksueel grensoverschrijdend gedrag van kinderen onderling

**Beleid voorkomen grensoverschrijdend gedrag volwassenen**

**Zo zijn onze manieren**

Respect voor elkaar is een belangrijke kernwaarde waarbij machtsmisbruik, ongewenste intimiteiten, pesten en dergelijke niet past. Elke locatie hoort een veilige plek te zijn voor kinderen, ouders en medewerkers. Openheid, elkaar aanspreken en melden van grensoverschrijdend gedrag kan ervoor zorgen dat ongewenst gedrag stopt of wordt

voorkomen. Dit kader ligt vast in onze Pedagogische Cirkel. De wettelijke verplichtingen zoals vastgelegd in de Wet Kinderopvang over het vierogenprincipe en de Meldcode Kindermishandeling hebben we vertaald in de 'werkwijzer veiligheid', de 'werkwijzer zorgen rondom een kind' en gedragsafspraken.

Ouders informeren we hierover tijdens de kennismakingsprocedure. Bij beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs en vrijwilligers brengen we dit beleid en onze verwachtingen vanaf de aanstellingsprocedure onder de aandacht. Clustermanagers brengen de Meldcode Kindermishandeling en het stappenplan tenminste één maal per jaar onder de aandacht bij de teams. Dit is onderdeel van de kwaliteitscyclus. Op de locatie hangt altijd een prikbord over de Meldcode Kindermishandeling.

Met ons gedachtegoed van Natuurlijk Leiderschap werken we aan een cultuur die uitdaagt om kritisch naar jezelf te kijken en ook naar wat er om je heen gebeurt. Wanneer je met die kritische open blik leert kijken, weet je ook wat je zelf kunt bijdragen, waar je de ander nodig hebt en leg je makkelijker 'gedoe' op tafel. Dan ontstaat er een zuivere dialoog en kun je elkaar met respect aanspreken.

## **Beroepshouding en gedrag**

### **Integriteit**

Kinderen en hun ouders mogen van onze medewerkers een respectvolle en positieve basishouding verwachten in alle vormen van contact en communicatie. Ook onderling willen we zo met elkaar omgaan. Onze Pedagogische Cirkel is hierbij leidend en je vindt het ook terug in onze beroepscode en gedragscode. Deze documenten zijn bedoeld als referentiekader. Het biedt onze organisatie een profiel waaraan we ons kunnen spiegelen en geeft een beeld van (wettelijke) eisen.

### **Beroepscode**

De beroepscode is door pedagogisch medewerkers zelf opgesteld, met hulp van een vakbond en is voor de hele beroepsgroep in de kinderopvang. In de code staan gedragsafspraken die een beeld geven hoe je professioneel handelt als pedagogisch medewerker. De beroepscode biedt zekerheid, zodat je weet wat je wel of niet kan en mag doen. Elke beroepskracht, beroepskracht in opleiding, stagiair en vrijwilliger krijgt bij het aanstellingsgesprek of in de introductieperiode een digitale link naar deze beroepscode. Je vindt de beroepscode ook in het handboek '**Medewerker in beeld**'.

### **Gedragscode**

Het kader hiervoor ligt in de pedagogische visie. Veel van wat in de gedragscode staat als gedrag en/of houding, is een uitwerking van gedrag en/of houdingsaspecten van de Pedagogische Cirkel. Als we handelen volgens de gedragscode en elkaar op een respectvolle manier aanspreken, signaleren we vroegtijdig grensoverschrijdend gedrag. Dan benoemen we concreet wat we zien, zeggen we wat we hiermee gaan doen of geven we aan wat we van de ander verwachten. Elke beroepskracht, beroepskracht in opleiding, stagiair of vrijwilliger krijgt bij het aanstellingsgesprek of in de introductieperiode een digitale link naar deze gedragscode. Je vindt de gedragscode ook in het handboek bij '**Medewerker in beeld**'. Voor ouders is de gedragscode in te zien op de locatie.

### **Personenregister, vertrouwenspersoon en klokkenluidersregeling**

Elke medewerker en elke vrijwilliger bezit een geldige Verklaring omtrent Gedrag (VOG) en is gekoppeld in het personenregister. Bovendien kan elke medewerker terecht bij een onafhankelijke vertrouwenspersoon die niet verbonden is aan de organisatie. De

<p>contactgegevens van deze vertrouwenspersoon zijn te vinden in de P&amp;O-wijzer en op de locatie-overzichten. Ook kennen we een klokkenluidersregeling voor het anoniem melden van eventuele misstanden.</p>	
<p><b>Vierogenprincipe</b></p> <p><b>Aandachtspunten bij de uitwerking</b></p> <p>Het vierogenprincipe helpt ons bij het waarborgen van de veiligheid van kinderen en medewerkers. Het betekent dat we maatregelen treffen, waardoor binnen de locaties met kinderen van 0-4-jaar op elk moment een andere volwassene de mogelijkheid heeft om mee te kijken of te luisteren. Deze maatregelen vind je concreet in het Plan van Aanpak 'Veiligheid en Gezondheid'. De oudercommissie heeft hierover adviesrecht. De GGD controleert en beoordeelt de maatregelen in het 'Plan van Aanpak Veiligheid en Gezondheid' en kijkt in de praktijk of we de maatregelen uitvoeren of naleven.</p> <p>In de praktijk betekent dit dat we in het gebouw en bij de inrichting van locaties zo veel als kan rekening houden met het principe van transparantie. Mogelijkheden hiervoor verschillen per locatie. Informatie hierover vind je terug in het 'Plan van Aanpak 'Veiligheid en Gezondheid'. Met elkaar streven we ook naar een open cultuur waarin we van elkaar willen leren en elkaar aanspreken op wat goed gaat en wat niet goed gaat. Daarmee proberen we er voor te zorgen dat we signalen van kinderen tijdig herkennen om de juiste actie in gang te zetten. Voor meer ogen op de groep proberen we op iedere groep een stagiaire te plaatsen. Groepen waarbij slechts de inzet van één pedagogisch medewerker nodig is, voegen we zoveel mogelijk samen. Verder is er sociale controle doordat leidinggevenden de locatie op geplande of ongeplande momenten bezoeken. Ook de flexibele haal- en brengmomenten waardoor er voortdurend ouders binnen kunnen komen om hun kinderen te halen, is een vorm van sociale controle. Collega's zien en horen elkaar ook doordat kinderen regelmatig mee doen aan activiteiten buiten hun groep.</p> <p><b>Specifieke situaties</b></p> <p>Toch komt het voor dat kinderen weleens alleen zijn met een medewerker of uit het zicht zijn van de medewerker. Het is soms heel waardevol voor een kind om in een klein groepje een activiteit te doen onder begeleiding van één pedagogisch medewerker. Juist in kleine groepjes komen sommige kinderen beter tot hun recht en kunnen we beter inspelen op hun ontwikkelingsbehoeften. Ook een uitstapje in de buurt kan vaker plaatsvinden als een pedagogisch medewerker met een klein groepje kinderen weg kan. In het Plan van Aanpak 'Veiligheid en Gezondheid' vind je hierover de afspraken. Zo is een uitstapje naar de supermarkt om de hoek bijvoorbeeld geen probleem omdat hier genoeg sociale controle is. Een uitstapje naar een meer 'verlaten' gebied doe je in ieder geval altijd samen. Zorg dat je onderweg altijd telefonisch bereikbaar bent en meldt bij je buurgroep dat je collega alleen achterblijft.</p> <p>Omdat kinderen af en toe de behoefte voelen om zich even terug te trekken willen we niet alle hoekjes afschermen. Soms willen ze dat volwassenen ze even niet zien. Ga liever in gesprek met de kinderen over hun eigen gevoel van veiligheid en wat wel en niet hoort. Wat zouden ze doen als ze zich onveilig voelen of iemand hen aanraakt op een plek die zij niet fijn vinden? Als het gaat seksuele gevoelens en ontwikkeling dan kun je hier meer over lezen in de werkwijzer pedagogisch beleid.</p>	
<p><b>Meldcode Kindermishandeling</b></p> <p><b>Vermoeden</b></p>	

<p>Het bespreken van zorgen over het welbevinden of de ontwikkeling van een kind, is onderdeel van je werk. Dat wil niet zeggen dat dit altijd makkelijk is. Bij een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag gaat het vaak om een bepaald onderbuikgevoel dat lastig onder woorden te brengen is. Je wilt daar niet meteen conclusies aan verbinden, maar we nemen dat wel serieus. Door hierover te praten probeer je met elkaar duidelijk te krijgen waarover er precies zorgen zijn. Een gesprek hierover met één van onze aandachtsfunctionarissen kindermishandeling kan je daarbij helpen. Ook ouders kunnen op dit gebied zorgen hebben over hun kind. Neem ouders hierin serieus door objectief naar hen te luisteren.</p> <p><b>Stappenplan Meldcode Kindermishandeling</b></p> <p>Daarna kijk je welke stappen nodig zijn in het belang van de veiligheid van het kind. Gebruik hiervoor het stappenplan van onze Meldcode Kindermishandeling. Die gebruik je zowel bij grensoverschrijdend gedrag door ouders, kinderen als bij beroepskrachten en ook voor beroepskrachten in opleiding, stagiairs en vrijwilligers. Hoe je werkt volgens de meldcode staat in de '<a href="#">Werkwijzer Zorgen rondom een kind</a>'.</p>	
<p><b>Voorkomen grensoverschrijdend gedrag door kinderen</b></p> <p><b>Waarden en normen</b></p> <p>We willen dat elk kind op onze locaties zich geborgen en veilig voelt en kan rekenen op een respectvolle omgang van beroepskrachten en groepsgenoten. Met elkaar zorg je voor een goede sfeer op de groep en ondersteun je kinderen in de omgang met elkaar. Je biedt bescherming tegen ongewenst gedrag van anderen en maakt afspraken over wat wel en niet kan en mag. Je legt spelenderwijs uit wat je van hen verwacht bij samen spelen. Je helpt als het nodig is bij het oplossen van ruzie en bij het opkomen voor zichzelf. Onze Pedagogische Cirkel is hierbij het referentiekader. De methodiek ZoZien ondersteunt je bij de (sociaal-emotionele) ontwikkeling van kinderen.</p> <p><b>Grensoverschrijdend gedrag stoppen</b></p> <p>Bij pesten en seksueel grensoverschrijdend gedrag van kinderen onderling, ontstaat er een situatie waarbij kinderen een bedreiging vormen voor zichzelf of voor anderen. Een kind kan zich hierdoor fysiek en emotioneel onveilig voelen. Het kan ook invloed hebben op de verdere ontwikkeling van een kind. Daarnaast kunnen onderlinge interacties een te grote impact hebben op de groep of op de pedagogisch medewerker. Hierdoor komt de emotionele en/of fysieke veiligheid van meer kinderen en/of van medewerkers in het geding.</p> <p>Wanneer je je zorgen maakt over een ontstane situatie of over gedrag van kinderen dat over grenzen gaat, pak dan de '<a href="#">Werkwijzer Zorgen rondom een kind</a>' erbij. Daarin vind je het '<a href="#">Stappenplan Seksueel grensoverschrijdend gedrag door kinderen onderling</a>'. Meer informatie over het aanpakken van pesten vind je onder de knop '<a href="#">Aanpak bij pesten</a>'. Wil je meer informatie over bijvoorbeeld de normale seksuele ontwikkeling? Dat vind je op de pagina '<a href="#">Pedagogische verdieping</a>' van de '<a href="#">Werkwijzer Pedagogisch handelen</a>'.</p>	
<p><b>Aanpak bij pesten</b></p> <p><b>Samen sterk tegen pesten</b></p> <p>Pesten kan en mag niet. Daar zijn we het met elkaar over eens. Af en toe een beetje plagen is meestal niet zo erg. Door elkaar een beetje uit te dagen, leren kinderen bijvoorbeeld om voor zichzelf op te komen, worden weerbaarder of leren omgaan met kleine conflicten. Plagen duurt vaak niet lang en het heeft geen kwade bedoelingen. Nu eens plaagt de één, dan weer de ander. Een geplaagd kind kan terugplagen. Na een tijdje maken ze het samen weer goed.</p> <p>Pesten is altijd gemeen. Als er wordt gepest, is het ene kind altijd sterker dan het</p>	<p><a href="#">PM 5.11 Infoblad pesten</a></p>

andere. De één wint dus altijd en de andere is altijd de verliezer. Pesten gebeurt nooit zomaar een enkel keertje. Een kind dat wordt gepest, is steeds het mikpunt. Daarom is pesten nooit leuk. Bij pesten kan een slachtoffer blijvende psychische of fysieke schade oplopen.

### Signalen van pesten oppakken

Zelfs in een veilige omgeving kun je te vaak plagen, vervelende grapjes maken of een begin van pesten nooit helemaal uitsluiten. Daarom is het van groot belang dat we signalen van pesten serieus nemen en er alles aan doen om het te bestrijden. Met een oplettende en luisterende houding merk je hoe kinderen met elkaar omgaan. Pak signalen over pesten vooral direct op, met het gepeste kind, de pester, de groepsgenootjes en de ouders. Handvatten hiervoor vind je in het [infoblad over pesten](#).

### Bouwstenen kwaliteit werkwijzer veiligheid

In een cyclisch proces dat uit 3 bouwstenen bestaat, beschrijven we de veiligheidsrisico's tijdens de opvang en geven een beeld van de maatregelen om deze risico's te verkleinen. Door deze maatregelen regelmatig te evalueren en eventueel bij te stellen creëren we een goede balans tussen veiligheid enerzijds en ruimte om te ontwikkelen en experimenteren (en fouten te maken) anderzijds. Dat is belangrijk om te weten.

#### 1 Risico's herkennen en benoemen

- Een kind raakt (ernstig) gewond of overlijdt (in/rondom de opvanglocatie, tijdens uitstapjes of tijdens vervoer van en naar de opvanglocatie).
- Het letsel verergert, omdat er niet adequaat gehandeld wordt in het geval van een calamiteit.
- Een kind wordt niet tijdig in veiligheid gebracht bij brand of een andere calamiteit.
- Een kind wordt vermist.
- Een kind wordt meegenomen door onbekenden of wordt onrechtmatig opgeëist.
- Een kind wordt misbruikt of mishandeld.

#### 2 Maatregelen nemen

- We leren kinderen omgaan met kleine risico's en beschermen hen voor grote gevaren
- We leggen preventieve maatregelen vast in afspraken.
- We hebben afspraken over EHBO-hulp en achterwacht.
- We werken volgens het vierogenprincipe waarbij we ook rekening houden met de behoefte van kinderen om soms even onzichtbaar te zijn voor volwassenen.
- We volgen een stappenplan bij grensoverschrijdend gedrag.
- Ouders krijgen informatie over ons veiligheidsbeleid.

#### 3 Evaluatie en bijstelling

- Met ons gedachtegoed van Natuurlijk Leiderschap werken we aan een cultuur waarbinnen we elkaar durven aanspreken op zaken die beter kunnen.
- We registreren (bijna)fouten, (bijna)ongevallen en gevaarlijke situaties centraal in de verbeter-en aandachtregistratie, analyseren de situatie en kijken welke maatregelen nodig zijn. Clustermanagers bespreken dit met beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs en eventuele vrijwilligers en ook altijd in hun werkoverleg met de regiomanager.
- Clustermanagers registreren verbetermaatregelen en de opvolging daarvan in het Plan van Aanpak 'Veiligheid en Gezondheid' van de locatie.
- De afdeling Innovatie en Kwaliteit analyseert de verbeter- en aandachtregistratie 4 keer per jaar en brengt hierover verslag uit aan het management team. Het is ook input voor de risico-inventarisatie van het primaire proces die het managementteam twee keer per jaar doet.

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Aan de hand van interne checks door de afdeling Innovatie en Kwaliteit kijken we wat in de praktijk werkt en wat niet. Ze gaan daarvoor in gesprek met medewerkers over werkafspraken en procedures of zetten een vragenlijst uit. Dit is vaak objectieve feedback waarop we als organisatie tussentijds op kunnen sturen.</li></ul> |  |
|--|--|