

Ongewenst gedrag en ongewenste bezoekers

In dit protocol staat beschreven hoe wij omgaan met ongewenst gedrag en/of ongewenst bezoek op onze locaties. Hiermee proberen we niet alleen de veiligheid van de kinderen binnen onze opvanglocaties te waarborgen, maar ook het werkcomfort, werkplezier en de veiligheid van onze medewerkers.

Ongewenst gedrag bestaat uit oneindig veel soorten gedragingen. Hoofdvormen zijn verbaal geweld, lichamelijk geweld, (seksuele) intimidatie, racisme en discriminatie, dreigen, roddelen, bespotten, werk onaangenaam/onmogelijk maken, sociaal isoleren.

Ongewenste bezoekers zijn bezoekers die onze opvanglocaties (willen) binnenkomen terwijl zij daar geen goede reden voor hebben, kwaad in de zin hebben of ouders/verzorgers die niet gerechtigd zijn hun kind(eren) op te halen.

Ongewenste bezoekers

- Wanneer een bezoeker ongewenst is, zullen wij de bezoeker vragen om het pand te verlaten. Wij zullen deze bezoeker wijzen op de aanwezigheid van kinderen en onze wens uitspreken de kinderen niet te willen confronteren met zijn aanwezigheid en/of gedrag.
- Op het moment dat hieraan geen gehoor wordt gegeven, zullen wij de kinderen bij deze persoon weghalen en in veiligheid brengen – indien mogelijk. Dit kan zijn doordat ze naar een andere groep gaan, of even buiten gaan spelen.
- Indien geen MT lid aanwezig, wordt MT z.s.m. op de hoogte gebracht.
- Op dit moment wordt ook door een van de aanwezige medewerkers de politie gebeld.
- Indien mogelijk, zal in ieder geval één, maar het liefst twee medewerkers met de bezoeker in gesprek blijven en zoveel mogelijk proberen de situatie onder controle te houden.

Bij twijfel bellen wij altijd de politie op het nummer 112

Inlichtingen ouders

- Olleke Bolleke zal na een onveilige of dreigende situatie eventueel ouders inlichten over wat er gebeurd is.
- Hiertoe neemt het MT een beslissing. Bij zeer ernstige situaties zal dit altijd in overleg zijn met de politie. Wij zullen hierbij de adviezen van de politie opvolgen.

Om geen of in ieder geval zo min mogelijk ongewenste bezoekers in ons pand binnen te krijgen, nemen wij de volgende maatregelen en houden wij ons aan de volgende regels:

Ophalen van kinderen

- Bij Olleke Bolleke mogen de kinderen standaard alleen gehaald worden door de ouders/verzorgers van het kind.

Kinderopvang

OLLEKE BOLLEKE

"EEN WERELD OM NAAR UIT TE KIJKEN"

Protocol – Ongewenst gedrag

Versie maart 2018

- Wanneer ouders willen dat hun kind incidenteel of regulier door iemand anders gehaald gaat worden zullen ze hiervoor toestemming moeten geven.
- Wanneer het plotseling nodig is dat iemand anders het kind op komt halen, doordat ouders bijvoorbeeld in de file staan, zullen ouders dit telefonisch bij Olleke Bolleke moeten melden.
- Wanneer dit niet gebeurd is, zal het kind niet worden meegegeven. De leiding van Olleke Bolleke zal dan aan de "ophaler" vragen de groep even te verlaten en plaats te nemen in de hal. Hierna zullen de ouders van het kind worden gebeld om de situatie te checken.

Beleid tijdens openingstijden

- De deuren van onze locaties zijn tijdens de openingstijden op slot en zijn geopend anderhalf uur na openen en anderhalf uur voor sluiten en onder de middag. Wanneer wij merken dat zich onbekende mensen zich bevinden nabij onze locaties en zich 'verdacht' gedragen, zullen wij deze mensen direct aanspreken. Wij willen dan weten wat deze persoon komt doen en waarom deze persoon zich niet meldt.
- Bij twijfel altijd de leidinggevende waarschuwen en/of de politie bellen.

Gescheiden ouders

- Wanneer wij te maken krijgen met gescheiden ouders gaan wij ervan uit dat zowel vader als moeder de kinderen kunnen komen halen, mits er anders is afgesproken met een leidinggevende.
- *Let op: Gescheiden ouders behouden bijna altijd allebei het gezag over hun kind(eren). Als beide ouders het gezag hebben over hun kind(eren), mogen wij niet weigeren het kind aan een ouder mee te geven en/of informatie te verstrekken. Indien slechts één ouder het gezag heeft, en de andere ouder het kind dus niet mag halen, moet hiervoor een officieel bewijsstuk getoond worden.*
- Bij een intake of wengesprek van de kinderen zullen we vragen of er bijzonderheden zijn. Mocht het noodzakelijk zijn kunnen er afspraken gemaakt worden.
- Over de noodzakelijke afspraken zullen de betrokken medewerkers en het MT worden ingelicht.
- Wanneer de afspraken gemaakt zijn dat één van de ouders het kind/ de kinderen niet mag ophalen, dan zullen we ons hieraan houden.
- Een ouder die toch zijn kind komt halen, ondanks dat hij daartoe niet bevoegd is, behandelen wij volgens de procedure beschreven bij ongewenste bezoekers.
- Let op: we gaan niet 'touwtrekken' aan kinderen. Blijf rustig, probeer de ouder te overtuigen. Neemt de ouder het kind toch mee, schakel dan MT, andere ouder en politie in.

Medewerkers en ongewenst gedrag

Iedere medewerker die kennis neemt van- of slachtoffer is van ongewenst gedrag kan daarover een klacht indienen bij het management of de vertrouwenspersoon.

- Wanneer een klacht met betrekking tot ongewenst gedrag wordt ingediend bij het management wordt deze in eerste instantie behandeld door het management. Anonieme klachten worden, behoudens bijzondere omstandigheden, niet in behandeling genomen.
- Het management kan de klager en degene(n) die bij de klacht betrokken is/zijn horen en indien de omstandigheden zich daarvoor lenen, proberen te bemiddelen om tot een voor de klager aanvaardbare oplossing te komen.
- Indien er een aanvaardbare oplossing gevonden wordt, is de klacht afgehandeld.
- Indien er geen aanvaardbare oplossing gevonden wordt, kan het management de klager informeren over de verder geldende klachtenprocedures. Daarbij kunnen er sancties genomen worden tegen de persoon die het ongewenste gedrag vertoont.
- Wanneer er signalen zijn van mogelijk geweld- of zedendelict door een medewerker jegens een kind, zal de meldcode kindermishandeling ingezet worden en de vertrouwensinspecteur van de inspectie van het onderwijs ingeschakeld worden.

Kinderen en ongewenst gedrag

Duidelijkheid over wat wel en niet mag draagt bij aan een veilige en voorspelbare omgeving voor kinderen. Bij de ontwikkeling hoort het ontdekken van de eigen grenzen en die van Olleke Bolleke. De leidsters zullen hierin zorgen voor duidelijkheid en zijn consequent. *Er worden nooit lijfelijke straffen toegepast.*

Door middel van belonen wordt zoveel mogelijk het positieve gedrag van de kinderen benadrukt. Kinderen worden geprezen met lovende woorden en een stukje extra aandacht. Soms moeten kinderen echter gecorrigeerd worden omdat ze gedrag vertonen dat niet acceptabel is en andere kinderen dit gedrag kunnen imiteren. Een kind moet leren om op een adequate wijze uiting te geven aan zijn/haar emoties. Alle emoties worden geaccepteerd, maar niet alle uitingsvormen of gedragingen. Als kinderen ongewenst gedrag laten zien keuren leidsters alleen dit gedrag af en niet het kind zelf. Daarnaast proberen ze de oorzaak van het gedrag te achterhalen om eventuele angst of boosheid bij het kind weg te kunnen nemen.

Door de groepssituatie waarin kinderen meestal op vanzelfsprekende wijze meedoen met de groep, is het corrigeren van gedrag van kinderen echter minder aan de orde dan in de thuissituatie.

Corrigeren van het gedrag moet een gevolg van een handeling zijn. Als een kind ongewenst gedrag vertoont, dan wordt er door een leidster ingegrepen. Aan het kind wordt verteld welk gedrag ongewenst is, maar ook welk gedrag wél gewenst is en dat het ongewenste gedrag

moet stoppen. Wanneer een kind doorgaat met het ongewenste gedrag, wordt voorgaande nogmaals herhaald en wordt een laatste waarschuwing met consequentie gegeven. Een consequentie die doorgaans volgt op herhaaldelijk ongewenst gedrag is het eventjes apart zetten van een kind, bijvoorbeeld op een stoel. Uitleg waarom het kind apart wordt gezet is hierbij erg belangrijk. Op deze manier raakt het kind bewust van zijn gedrag en waarom het niet gewenst en acceptabel is. Ook krijgt het kind het besef dat zijn/haar gedrag voor anderen niet leuk is. Hierna volgt wel altijd een goedmaking. De leidster vraagt aan het kind of het weer kan luisteren of laat het kind sorry zeggen tegen degene die hij pijn gedaan heeft, eventueel met een knuffel, high five of het geven van een hand.

Een andere manier van corrigeren is de toon van het praten, stemverheffing en het kind aankijken. Deze vorm werkt goed bij kinderen die de grenzen aan het verkennen zijn. Zij kijken veel naar de leidsters en de leidster kan met haar stem en gezichtsuitdrukking aangeven of iets goed is of dat iets niet mag.

De leidster die een kind heeft gecorrigeerd is ook degene die zorgt dat het weer goed gemaakt wordt, dit is om het kind duidelijkheid te geven en de correctie met een positief resultaat af te ronden.

Driftbuien en woedeaanvallen

Boosheid is een primaire en gezonde reactie. Kinderen tot ongeveer drie jaar reageren impulsief en fysiek. Vanaf twee jaar ontdekken ze dat ze een eigen wil en stem (ook letterlijk) hebben. Ze laten deze dan ook graag horen. Wanneer ze iets willen en dit lukt niet of het verloopt anders dan ze willen dan raken ze vaak gefrustreerd. En dit kan uitmonden in een flinke driftbui. Daarnaast missen dreumesen en peuters vaak de woorden om frustraties en gevoelens goed over te brengen. Zodra er naar ze geluisterd wordt en begrip wordt getoond, neemt de boosheid vaak af.

Omgaan met een driftbui:

- Blijf rustig en spreek met rustige stem. We vertellen het kind dat hij boos mag zijn, maar ook dat hij niemand mag slaan of iets kapot mag maken, mocht dat gebeuren.
- We zeggen dat we begrijpen waarom iets vervelend is, maar dat alles niet altijd loopt zoals het kind het wil.
- Het is voor kinderen ook goed om te leren omgaan met tegenslag.
- We luisteren naar het kind en benoemen wat we denken te horen en te zien, bijvoorbeeld: 'Volgens mij ben je boos, omdat...' of 'Volgens mij wil je ook heel graag spelen waar het andere kind mee speelt...'
- We creëren eventueel een plekje waar het kind boos kan en mag zijn, bijvoorbeeld de bank met een paar kussens om op te slaan, zodat hij zichzelf niet bezeert.
- We geven het kind tijdens de driftbui niet teveel aandacht.
- Voor sommige kinderen werkt het kalmerend als we het even stevig vasthouden en geruststellend toespreken. Andere kinderen kunnen juist geen aanraking verdragen, deze grens respecteren we dan ook.

- We laten het kind eerst even uitrazen en troosten het na een driftbui. En als het kind daar behoefte aan heeft, gaan we eventueel kort in op de boosheid en anders gaan we gewoon weer verder.
- Vermoeidheid kan een trigger zijn om sneller in een driftbui terecht te komen. Wanneer we merken dat een kind erg moe is, kunnen we het kind ook even laten slapen of rust aanbieden.

Kinderen in de leeftijd van 4 tot en met 12 jaar reageren veelal direct verbaal als ze zich niet begrepen voelen. De heftigheid van een woedeaanval heeft veelal te maken met hoe kinderen vroeger hebben geleerd hiermee om te gaan. Als een kind altijd de ruimte heeft gehad om zijn boosheid te uiten, dan is de kans groot dat de felheid van de woede minder groot is.

Kinderen kunnen heftig reageren als volwassenen of andere kinderen hun gedrag negatief beoordelen. Kinderen denken dan dat er niet goed is geluisterd naar de reden van de boosheid en dit kan een voedingsbodemp zijn voor agressie. Daarom gaan we op zoek naar waar de frustratie vandaan komt. Soms hebben woedeaanvallen een andere oorzaak, zoals het verwerken van een ingrijpende gebeurtenis.

Omgaan met een woedeaanval of agressie:

- Blijf rustig en geef het kind de ruimte om uit te razen (in een veilige omgeving voor het kind en voor andere kinderen).
- We luisteren goed, proberen te begrijpen waar de verontwaardiging of gekwettheid vandaan komt en benoemen deze. 'Volgens mij ben je boos, omdat...'
- We oordelen niet, maar geven wel duidelijk aan dat we veel moeite hebben met de toon/manier waarop er tegen ons gesproken wordt.
- Een kussen kan helpen om af te reageren. Op een trampoline springen kan ook helpen om lichamelijke spanning af te voeren. Ook een koptelefoon met favoriete muziek kan helpen.
- En als de bui over is, kun je samen praten over wat er is gebeurd. Laat het kind dan aan het woord en stel zelf voornamelijk vragen. Wat gebeurde er? Hoe voel je je nu? Hoe kunnen wij je helpen? Bespreek samen hoe het een volgende keer anders kan.
- Frisse lucht en regelmatig 'even uitwaaien' in de natuur kan kinderen die in een emotioneel onrustige periode zitten (scheiding, verhuizing, nieuwe school, etc.), helpen om rustiger te worden.

Wij vinden het belangrijk om ouders een terugkoppeling te geven over het gedrag van hun kind. Overleg over hoe dit thuis wordt opgelost en op Olleke Bolleke kan nuttig zijn. In ernstige of uitzonderlijke situaties kunnen ouders gevraagd worden het kind op te halen. In dit soort situaties zal het MT ook ingelicht worden.

Wanneer leidsters signalen opmerken van seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling, zal dit besproken worden met de interne aandachtfunctionaris kindermishandeling en/of het MT.

Ouders en ongewenst gedrag

Als pedagogisch medewerker kun je te maken krijgen met geëmotioneerde of boze ouders. Soms kan dit hoog oplopen en bestaat de kans op mondeling of fysiek agressief gedrag.

Voor ongewenst gedrag van ouders kunnen verschillende redenen zijn:

- Een voorval met een kind (gebeten, geslagen, gevallen).
- Onvrede over slaapsituatie.
- Niet of te laat geïnformeerd.
- Niet adequaat optreden van pedagogisch medewerker.
- Beperkte openingstijden.
- Plaatsingsproblemen.
- Aangesproken op zijn gedrag (te laat ophalen kind).

Ongewenst gedrag kunnen we als organisatie beperken door:

- Ouders tijdig en goed te informeren. Zo voorkom je dat spanningen en irritaties onnodig oplopen. Kies voor verschillende momenten en vormen van contact.
- Ouders te informeren over onze klachtenregeling en te zorgen voor een snelle en adequate afhandeling van de klachten.
- Regelmatig een tevredenheidsonderzoek te houden. Dit helpt bij het opsporen van knelpunten en klachten van ouders.
- Ouders te informeren over het pedagogisch beleid zodat ze weten hoe er met kinderen wordt gewerkt.
- Ouders te informeren over onze huisregels.
- Leidsters spreken niet met ouders over collega's.

De leidsters kunnen ongewenst gedrag beperken door zich bewust te zijn van de volgende punten:

- Ouders die hun kind bij het kinderdagverblijf achterlaten, doen dit op basis van vertrouwen. Wees je bewust van deze vertrouwensrelatie. Een goede vertrouwensband helpt ongewenst gedrag te voorkomen. Besteed, zeker in de wenperiode, extra aandacht aan die relatie. Geef uitleg en antwoord op vragen. Vraag ook hoe het gedrag van het kind thuis is. Als er spanningen ontstaan met ouders, bespreek dit dan altijd direct met het management.
- Voor ouders is hun kind hun dierbaarste bezit. Als er iets met dit kind gebeurt, reageren ouders niet altijd rationeel, maar emotioneel. Leer te denken en reageren vanuit de beleving van de ouders.
- Zorg voor duidelijke werkafspraken met ouders; over halen en brengen, voeding, slaap- en eetritme en de omgang met het kind.

Protocol – Ongewenst gedrag

Versie maart 2018

- Aan het begin of het einde van de dag zijn collega's soms verantwoordelijk voor kinderen uit elkaars groep. Zorg voor een goede overdracht en breng collega's op de hoogte van eventuele risico's, knelpunten en dreigende onrust
- Zorg voor een open sfeer, zodat collega's zich veilig genoeg voelen om lastige situaties te bespreken. Spreek elkaar aan op het nakomen van afspraken en het naleven van regels. Als team zit je op één lijn.
- Let bij een officieel gesprek met ouders op de volgende dingen:
 - Voer een officieel gesprek nooit staande en bied thee of koffie aan.
 - Schep een positieve sfeer. Neem de tijd voor een gesprek en begin met een open vraag.
 - Luister goed, houd oogcontact, vraag door.
- Bij slecht nieuwsgesprekken:
 - Een slechtnieuws gesprek mag nooit het eerste echte gesprek zijn.
 - Ga niet in de verdediging.
 - Vermijd vooroordelen.
 - Laat ouders stoom afblazen indien nodig. Geef de ouders ruimte voor hun emoties, hun vragen of suggesties en deel met elkaar de zorg.
 - Herken, erken en benoem de gevoelens van de ouders en van jezelf. Luister met empathie: hoe zou jij je voelen als...?
 - Benadruk het gemeenschappelijke belang. Maak duidelijk dat je naast de ouders staat: we willen allemaal het beste voor dit kind, maar hoe krijgen we het als volwassenen samen voor elkaar dat ...?

Als een medewerker geconfronteerd wordt met ongewenst gedrag, zijn er drie opties:

1. Laten gaan: het gedrag negeren.
2. De-escaleren: besluiten de ouder aan te spreken op zijn gedrag, de-escalatie.
3. Assistentie inschakelen: je schat in dat je de situatie niet aankunt en schakelt hulp in.

Als je besluit om voor keuze twee; de-escalatie te gaan, zijn er vier fases:

Fase 1: Kalmeren: Probeer in eerste instantie de ouder te kalmeren. Dit kun je doen door contact te maken en actief te luisteren. (Ik zie dat u boos bent, wat is er precies aan de hand?) Zo toon je respect voor de ouder en neem je de boosheid of klacht serieus. Vaak heeft deze aanpak een kalmerend effect.

Fase 2: Grens stellen: Als de ouder toch doorgaat, begint fase twee. Je kunt de ouder zeggen dat je snapt dat hij of zij boos is, maar dat je wilt dat hij of zij rustig praat en niet schreeuwt of scheldt.

Fase 3: Consequenties aangeven: Als de ouder doorgaat met het agressieve gedrag, begint fase drie. Je stelt de ouder voor de keuze. Hij/zij stopt met zijn/haar gedrag of jij staakt het gesprek. Wees duidelijk in wat je wel en niet accepteert.

Kinderopvang

Ollieke Bolleke

"EEN WERELD OM NAAR UIT TE KIJKEN"

Protocol – Ongewenst gedrag

Versie maart 2018

Fase 4: Alarm slaan: Heeft dit alles geen zichtbaar effect, dan moet je voor je eigen veiligheid zorgen. Je verbreekt het gesprek, gaat weg of slaat alarm.