

# **Protocol**

## **Grensoverschrijdend gedrag**

**December 2019**

## Protocol grensoverschrijdend gedrag

### Algemeen

Dit protocol heeft als doel een veilig werkklimaat te verschaffen voor medewerkers, kinderen en derden (bijv. ouders).

Agressie kan leiden tot onrust, angst maar ook tot lichamelijk letsel.

Agressie moet daarom serieus genomen worden.

In dit protocol wordt onder andere aandacht geschonken aan preventieve maatregelen en de nazorg.

Er zijn gedragsafspraken opgesteld die voor iedereen gelden en helderheid brengen binnen Kinderdagverblijf Koetje Boe

Voorlichting is een essentieel onderdeel van de aanpak van agressie, geweld en seksuele intimidatie.

Personeel zal altijd dit protocol nastreven. Ouders kunnen dit protocol altijd navragen. Door de begeleiders kunnen de gedragsregels met de kinderen besproken worden.

### Definities

**Agressie:** alle vormen van ongewenst of grensoverschrijdend gedrag, waardoor medewerkers, kinderen en derden zich onveilig of bedreigd voelen of waar zij slachtoffer van zijn. Dit kan zowel fysiek of psychisch van aard zijn.

Er zijn verschillende vormen van agressie.

**Verbale en non-verbale agressie**, bijvoorbeeld:

**Lichte vormen:** fel in discussie gaan, matig beledigen, uitschelden, verwensingen uiten, schreeuwen, middelvinger opsteken.

**Zware vormen:** intimideren, dreigende houding, dreigen met fysiek geweld, treiteren, pesten, stalken, gezinsleden bedreigen, discriminatie.

**Agressie met gebruiksvoorwerpen**, bijvoorbeeld:

**Zware vormen:** met objecten gooien, huisraad vernielen.

**Gevaarlijke vormen:** bedreigen met mes, hond, gereedschap, pistool of andere wapens, wurgpogingen.

**Fysieke agressie**, bijvoorbeeld:

**Lichte vormen:** duwen, fysiek hinderen.

**Zware vormen:** slaan, schoppen krabben, bijten, kopstoot, belemmeren het vertrek te verlaten, aanranden, verwonden, doden, verkrachten.

**Indirecte agressie**, bijvoorbeeld:

**Getuige zijn van agressie.** Maar ook erover horen, zien of lezen dat kinderen (of collega's) slachtoffer zijn geweest van geweld.

**Medewerkers:** alle medewerkers, vrijwilligers, invalkrachten en stagiaires en leden van het bestuur.

**Kinderen:** alle kinderen die Koetje Boe bezoeken.

**Derden:** ouders/verzorgers en bezoekers.

## **Uitgangspunten**

Bij Koetje Boe wordt gestreefd naar een veilig klimaat voor de kinderen en het personeel. Naast de aandacht voor verschillende vaardigheden, bieden we de kinderen duidelijke structuren en regels. We benaderen de kinderen positief. In de omgang gaan we uit van:

- Het feit dat veel van de aan onze zorg toevertrouwde kinderen behoefte hebben aan een combinatie van een duidelijke structuur met warmte en een begrijpbare relationele band met de volwassenen in de organisatie.
- Het feit dat als gevolg van sociaal-emotionele problemen, conflicten kunnen ontstaan, waarbij door ons gehandeld zal moeten worden. Soms zal fysiek ingrijpen noodzakelijk zijn.
- Het feit dat er soms bescherming nodig kan zijn van kinderen/personeel tegen agressief gedrag van een kind.
- Tenslotte het feit dat we moeten handelen zonder de relatie met de kinderen en/of ouders te beschadigen en dat daarmee hoge eisen worden gesteld aan onze zelfbeheersing en professionaliteit.

Vanuit dit veiligheidsprotocol worden zowel preventief als repressief de nodige maatregelen op het gebied van agressie genomen en weten alle betreffende betrokkenen hoe zij moeten handelen indien zij te maken krijgen met agressie.

Het ervaren van agressie en onveiligheid, verbaal en fysiek behoort in principe niet tot het werk van de medewerkers van Koetje Boe

### **Onacceptabel is agressie die:**

- Persoonlijk gericht is (dit geldt ook voor verbale agressie);
- Fysiek gericht is;
- Leidt tot vernieling van eigendommen;
- Uitingen met zich meebrengt die dermate hevig zijn, dat de medewerker zich persoonlijk bedreigd voelt.

Let wel: dit is een subjectief criterium dat gerespecteerd dient te worden.

## **Risicovolle situaties**

Bij Koetje Boe heerst een zero tolerance beleid. De doelgroep van Koetje Boe bevat in het algemeen ook geen grote problemen rondom agressie. Risicovolle situaties zouden kunnen bestaan uit:

- Slechtnieuwsgesprekken
- Correcties van negatief gedrag

## **Risicostrategie**

Om het risico op agressie binnen de organisatie zo klein mogelijk te maken, worden er preventieve maatregelen genomen (zie later in dit protocol)  
Aangezien niet alle risico's te voorkomen zijn, komen ook de punten signalering, handelen, melding en nazorg aan bod in dit protocol.

Alle medewerkers van Koetje Boe dienen het veiligheidsprotocol te lezen.

Een goede registratie van alle incidenten en agressie (incidentmeldingsformulier) is van groot belang om mede het beleid en daarmee de preventie van agressie te verbeteren.

Wanneer er zo'n incident plaats vindt wordt dit met het hele team besproken. Indien nodig worden ook andere instanties ingelicht.

## **Preventieve maatregelen**

### **Communicatie**

Preventieve maatregelen zijn goede communicatie en het bespreken van mogelijke incidenten in de verschillende vormen van teamoverleg.

Maar ook het hanteren van gedragsafspraken die voor helderheid binnen de organisatie zorgen, is van groot belang.

Communicatie tussen medewerkers, kinderen en derden zal zo optimaal mogelijk moeten verlopen om misverstanden, problemen, irritaties en ook agressie te voorkomen.

Medewerkers overleggen regelmatig met elkaar, zodat ze op één lijn zitten.

Daarnaast is het belangrijk dat collega's elkaar aanspreken op hun gedrag, maar elkaar niet afvallen waar kinderen en/of ouders bij zijn.

Medewerkers houden elkaar op de hoogte indien er een ontmoeting met een kind of derde (bijv. ouder(s)) plaats zal vinden, waarbij men een vermoeden heeft dat het kind of derde agressief kan reageren en maken afspraken over hoe zij elkaar in die situatie kunnen ondersteunen.

Indien nodig wordt er contact gelegd met gezinsbegeleiders.

### **Gedragsafspraken**

Koetje Boe wil een veilige en prettige omgeving zijn voor medewerkers, kinderen en derden. Om dit te bewerkstelligen zijn er gedragsafspraken opgesteld waar medewerkers, kinderen en derden zich aan dienen te houden.

Hierdoor wordt duidelijkheid geschapen over hoe men met elkaar omgaat binnen Koetje Boe. We trekken één lijn, zodat we allemaal weten waar we aan toe zijn.

Iedereen die Koetje Boe bezoekt (ouders/verzorgers, gasten) en iedereen die op Koetje Boe werkt ( teamleden, stagiaires en kinderen ), worden geacht zich naar de regels die in onze organisatie gelden, te gedragen.

We gaan uit van 3 grondregels:

- goede sfeer
- veiligheid
- respect

Alle medewerkers en directie dragen er aan bij dat de bejegening van medewerkers, kinderen en derden plaatsvindt conform de gedragsafspraken (gouden regels). Indien de gedragsafspraken niet worden nageleefd, moeten medewerkers de desbetreffende persoon hier op aanspreken. Het formele toezicht op de naleving van de gedragsafspraken ligt bij het MT.

Bij strijdig handelen worden de betrokken personen op het bestaan en de inhoud van de gedragsafspraken gewezen.

### **Teamoverleg**

Het is belangrijk dat alle medewerkers zich bewust zijn van de risico's binnen de organisatie. De risicosituaties zoals in dit protocol beschreven worden besproken in het teamoverleg en er wordt bekeken hoe men zowel preventief en repressief kan handelen. Ook denkt het team na of er nog meer belangrijke risico's zijn binnen de organisatie.

Het veiligheidsprotocol dient jaarlijks aandacht te krijgen in het team, zodat het niet vergeten raakt en alle medewerkers de procedure kennen.

De directeur is verantwoordelijk voor het op de agenda zetten.

Agressie-incidenten dienen op regelmatig op het teamoverleg besproken te worden. In dit overleg wordt gesproken over hoe medewerkers agressie-incidenten in de toekomst kunnen voorkomen en hoe zij tijdens agressie moeten handelen.

Medewerkers maken hierover afspraken met elkaar.

Door middel van intervisie kunnen medewerkers ervaringen en kennis met elkaar delen.

Niet alleen grote incidenten verdienen aandacht, maar ook de kleinere incidenten, aangezien ook deze incidenten een grote impact kunnen hebben op het slachtoffer en betrokkenen.

Aandacht voor agressie-incidenten, hoe klein dan ook, kunnen belemmeringen in de aanpak of samenwerking voorkomen.

### **Sociale controle en preventie**

Binnen de veilige organisatie speelt sociale controle een belangrijke rol.

Een open, respectvolle en zorgzame houding naar kinderen, ouders, collega's en derden is daarbij essentieel.

Daarnaast gelden de volgende uitgangspunten en afspraken:

- De organisatie is voor kinderen toegankelijk.
- Bezoekers worden toegelaten via de voordeur.
- Medewerkers spreken op een vriendelijke wijze vreemden aan die in de organisatie aanwezig zijn.

- Als je risicovolle gesprekken voert met kinderen, ouders/verzorgers of derden zorg dan dat een directe collega op de hoogte is en eventueel in de nabijheid is. Waarschuw eventueel je direct leidinggevende en maak aanvullende afspraken.
- Zorg dat gesprekken plaats vinden in een transparante ruimte.
- Tijdens ouderavonden e.d. is het duidelijk welke deuren open zijn.
- Privacygevoelige informatie over kinderen en medewerkers wordt niet ter beschikking gesteld aan derden.  
Zorg ervoor dat deze informatie ook niet voor derden toegankelijk is door publicatie op het internet, het publicatiebord en dergelijke.
- Als een kind dreigt weg te lopen treedt het wegloupprotocol in werking.
- Bij dreiging van buitenaf worden de buitendeuren afgesloten.

## **Signalering en handelen**

### **De-escaleren en veiligheid creëren**

In sommige gevallen kun je agressie zien aankomen. Het is belangrijk dat je signalen leert herkennen die kunnen wijzen op agressie om hier vervolgens op te anticiperen.

Als er een vermoeden bestaat dat er bij een gesprek eventueel sprake kan zijn van een agressieve reactie zorg dan dat er een tweede collega aanwezig of in de buurt is om in te grijpen. Medewerkers spreken een sein af om hulp van een collega in te roepen.

Als je met agressie te maken krijgt zal je de situatie moeten de-escaleren en er voor moeten zorgen dat er weer een veilige situatie ontstaat. Als laatste moet er een melding worden gemaakt van het incident via het registratieformulier.

De meldingsprocedure staat omschreven.

### **Signaleren**

Luister goed naar verbale uitingen die wijzen op frustratie en boosheid.

Kijk naar lichaamstaal, zoals dreigende gebaren.

Let op signalen die wijzen op alcohol- of drugsgebruik.

Kijk goed of mensen in het bezit zijn van wapens.

Bij dreiging gesprek beëindigen.

## **Voorlichting en scholing**

Medewerkers, kinderen en ouders/verzorgers worden geïnformeerd over de geldende gedragsregels in onze organisatie.

## **Corrigerend fysiek contact**

Lichamelijk contact kan een onderdeel zijn van ons pedagogisch handelen.

Een kind bij de hand nemen, een hand op de schouder leggen of een jonge leerling op schoot troosten, hoort daarbij.

Lastiger is het als een kind “steviger” aangepakt moet worden, omdat andere middelen niet toereikend zijn. Dit kan zijn omdat een leerling tegenstribbelt als je hem/haar ergens naar toe of vandaan wilt hebben, of omdat je een leerling wilt beletten iets, zichzelf of iemand te beschadigen.

Wanneer de veiligheid van jezelf of andere in het geding komt, moet je er soms voor kiezen om een kind fysiek te begrenzen.

Dit fysieke contact is alleen bedoeld om een leerling te beschermen en rustig te laten worden.

Tijdens dit fysieke contact is er (waar mogelijk) een tweede personeelslid aanwezig. Ook kan het zijn dat een leerling fysiek gedwongen moet worden om bij je in de buurt te blijven of iets anders te doen of te laten.

Fysiek aanpakken dient professioneel, integer en vanuit een emotioneel neutrale houding plaats te vinden.

De organisatie wijst verder iedere vorm van fysieke correctie af.

Ouders/verzorgers en personeelsleden worden bij steviger fysiek contact op de hoogte gesteld.

Wanneer personeel bij fysieke correctie over de schreef gaat, volgen er disciplinaire maatregelen.

### **Toebrengen van schade**

Wanneer een kind bewust eigendommen vernielt van de organisatie treedt het vandalisme protocol in werking.

### **Agressie-interventie**

We willen professioneel omgaan met kinderen.

Dat houdt in dat er noch verbaal, noch lichamelijk met geweld gereageerd kan en mag worden als een kind verbaal of lichamelijk agressief is.

Een conflict wordt in eerste instantie opgelost door erover te praten.

In uiterste gevallen mogen kinderen worden vastgehouden.

Soms kan het gedrag van een kind dusdanig ernstig zijn geweest, dat er maatregelen genomen moeten worden.

### **Uit de groep plaatsen (time-out ongewenst gedrag)**

Wanneer er voor het kind of de andere kinderen een dusdanige onveilige situatie dreigt te ontstaan, kan de begeleider besluiten een kind een time-out te geven. Deze time-out kan op verschillende manieren weergegeven worden. Dit is altijd vooraf besproken met ouders. Indien het onverwacht gebeurt bij een kind waarbij agressief gedrag niet verwacht wordt kiest de begeleider de manier waarop de time-out wordt weergegeven. Dit wordt later altijd teruggekoppeld aan ouders/verzorgers.

Soms is er fysieke hulp nodig om een kind een time-out te geven.

Er worden in het bijzijn van het kind afspraken gemaakt wanneer het kind terug kan in de groep

Soms heeft het kind zich dusdanig misdragen dat plaatsing voor langere tijd buiten de groep.

De organisatie maakt geen gebruik van speciale time-outruimtes. Ouders/verzorgers worden na afloop geïnformeerd.

### **Time out, schorsing en verwijdering (bij zeer ernstig ongewenst gedrag)**

Dit protocol treedt in werking als er sprake is van ernstig ongewenst gedrag door een leerling, waarbij psychisch en of lichamelijk letsel aan derden is toegebracht.

Er worden 3 vormen van maatregelen genomen:

#### **Time-out:**

Een ernstig incident leidt tot een time-out met onmiddellijke ingang. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- In geval van een time-out wordt de leerling voor de rest van de dag en de volgende dag de toegang tot de organisatie ontzegd. Ouders/verzorgers halen het kind direct op. Vanwege het zero tolerance beleid wordt er dan altijd een gesprek gepland met betreffende gezinsbegeleiders om verdere begeleiding te bespreken. Tenzij redelijke gronden zich daartegen verzetten worden de ouders/verzorgers onmiddellijk van het incident en de time-out gemotiveerd op de hoogte gebracht.

**Schorsing of verwijdering :**

Bij bepaalde incidenten kan vanwege het zero tolerance beleid worden overgegaan op directe schorsing of verwijdering. Dit vanwege de waarborging van de veiligheid van de andere kinderen.

**Noot 1:** Als veiligheid voorop staat, moet de time-out niet afhankelijk gesteld worden van of er contact met de ouders/verzorgers is geweest.

De vraag blijft dan staan wat er moet gebeuren als de ouders/verzorgers niet te bereiken zijn. Eventueel is het verwijderen uit de klas en opvang elders nog een oplossing.

**Noot 2:** de time-out is geen officieel instrument, maar kan niettemin bruikbaar zijn bij onveilige situaties of bij het herstellen van de rust binnen de organisatie: het is principieel geen strafmaatregel maar een ordemaatregel in het belang van de organisatie; daarom geen aantekening van de time-out maar van het incident in het dossier van het kind

## **Concreet handelen bij agressie op Koetje Boe**

- Vraag altijd om assistentie van een collega.
- De begeleider is de regisseur, de ondersteunende collega wacht instructies af van de begeleider
- Bij fysiek ingrijpen eerst 2 maal het kind waarschuwen en de kans geven om te herstellen.
- Alleen fysiek ingrijpen wanneer echt niet anders kan.
- Als een kind te agressief gaat reageren neem je letterlijk afstand.
- Laat je nooit leiden door persoonlijke emoties, je bent de professional en dus neutraal.
- Breng het kind zo snel naar een rustige plek, de afgesproken time-out plek.
- Overleg, wanneer het kind tot rust is gekomen, wat de consequenties zijn en handel hierna.
- Elk incident wordt gemeld aan de opvoeders en gerapporteerd.
- Elke ingreep wordt geëvalueerd en beoordeeld.

**Afspraken m.b.t. tot het afhandelen van:  
“ niet toelaatbaar gedrag, kinderen onderling”**

Het gaat hier om ernstig agressief, bedreigend of (seksueel) intimiderend gedrag van een of meer kinderen naar een of meer kinderen..

- Handel in eerste instantie zo pedagogisch verantwoord mogelijk naar beide partijen (slachtoffer en dader)
- Meldt het voorval zo snel mogelijk bij de begeleiding van Koetje Boe deze begeleider bespreek het voorval met betrokkene professionals van het gezin. Er wordt afgesproken hoe verder te handelen.
- De ouders/verzorgers, van beide partijen, worden zo mogelijk telefonisch ingelicht voordat het kind thuis is.
- Lukt dit niet, dan schriftelijk per brief in een gesloten envelop.
- Meldt het voorval, de aanpak en de mogelijke vervolgaanpak.
- Meldt het voorval aan andere betrokkenen (collega's), zodat voor iedereen duidelijk is, hoe de betrokken kinderen benaderd worden.
- In overleg met directie en/of ouders/verzorgers wordt bepaald of melding aan andere ouders dan wel andere instanties gewenst is.

**De Time-out bij Koetje Boe**  
**Hoort bij: Uit de groep plaatsen (time-out ongewenst gedrag).**

**Waarvoor wordt hij ingezet:**

1. wanneer een kind ongewenst gedrag laat zien en/of de rest van de groep stoort
2. Ervaren van consequenties van het niet houden aan de afspraken.
3. om tot rust te komen/spanning kwijt te raken.

1 en 2 worden gebruikt als corrigerende maatregel; **de corrigerende time-out**  
3 wordt preventief gebruikt: de **preventieve time-out**

**Plaats van de time-out:**

- **corrigerende time-out:** op een plek waar er in ieder geval een "lijntje" met het kind gehouden kan worden.
- **Preventieve time-out:** Een plek buiten de groep, hoek in de groep, buiten of op de speelhal.

**Duur van de time-out:**

- De duur van de time-out is afhankelijk van het kind.

**Verloop van de time-out:**

- altijd een waarschuwing(en) vooraf: Afhankelijk van het kind of het 1 of 2 waarschuwingen zijn.
- Degene die gewaarschuwd heeft, doet het time-out proces
- Degene die de time-out heeft gedaan, sluit af met het kind.
- Mocht het nodig zijn dan is er overleg met groepsleiding onderling
- Er kan een werkje geboden worden bij een time-out.
  - o Dit werkje heeft als doel dat het kind het werkje moet doen en hem de activiteit in de groep ontzegd wordt.
  - o Of om de duur van de time-out aan te geven ("als de puzzel af is, mag je weer meedoen")
  - o Als rustgevende activiteit
  - o Als invulling als het voor het kind te moeilijk is om "Na te denken".

## **Gouden regels van Koetje Boe**

1. We spelen samen: iedereen mag meedoen.
2. Wij zijn aardig voor elkaar (dus geen lelijke dingen zeggen of uitschelden).
3. Wij luisteren naar de juf of meester en naar elkaar.
4. Wij wachten op onze beurt.
5. Iedereen hoort erbij: iedereen is anders en ergens goed in.
6. Wij zitten niet aan elkaar: dus niet trekken, slaan, schoppen of duwen.
7. Als je iets wilt hebben van een ander, vraag je dat netjes.
8. We gooien niet met dingen en maken geen spullen stuk.
9. Samen houden we de groep en de buitenruimte netjes schoon

**Incidentenregistratieformulier**  
(hoort bij protocol grensoverschrijdend gedrag)

<b>Naam van de melder in het incident:</b>	
<b>Datum van de melding van het incident:</b>	
<b>Gegevens over het incident</b> Datum waarop het incident plaatsvond: Tijdstip waarop het incident plaatsvond: Naam betrokken medewerker(s): Naam betrokken kind(eren):	
<b>Plaats van het incident:</b>	
<b>Soort incident:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="radio"/> Fysiek</li><li><input type="radio"/> Verbaal</li><li><input type="radio"/> Dreigen</li><li><input type="radio"/> Vernielzucht</li><li><input type="radio"/> Diefstal</li><li><input type="radio"/> Anders, namelijk:</li></ul>
<b>Korte beschrijving van het incident:</b>	
<b>Afhandeling van het incident</b> Het incident is besproken met:	
<b>De volgende perso(nen)/instantie(s) zijn ingelicht over het incident:</b>	

