

Vindplek document (pad):	G://Kwaliteitshandboek/2. Primaire processen/
Datum vaststelling in MT:	Maart 2013
Actualisatiedatum:	Januari 2016
Documenteigenaar (naam en functie):	Manager Beleidsbureau (projectgroep veiligheid)
samenhangende processen:	<ul style="list-style-type: none"> • 1.13 klachten • 1.9B seksuele ontwikkeling • 2.9 preventie kindermishandeling en omgaan huiselijk geweld • 3.11 gedrag

Protocol: Grensoverschrijdend gedrag

Inleiding: In december 2011 heeft Kinderopvang SKAR samen met andere Arnhemse vertegenwoordigers van kinderopvangpartijen de intentieverklaring ‘grensoverschrijdend gedrag in de kinderopvang’ ondertekend. Deze intentieverklaring heeft als doel dat partijen zich inspannen om grensoverschrijdend gedrag in de kinderopvang op professionele wijze te voorkomen en te bestrijden.

Doel: Kinderopvang SKAR wijst alle vormen van grensoverschrijdend gedrag af. Met dit beleid, in haar protocol en in haar handelen, wil Kinderopvang SKAR grensoverschrijdend gedrag voorkomen en indien nodig aanpakken zodat iedereen, kinderen, ouders en medewerkers zich op onze locaties veilig voelen. Dit protocol is naar voorbeeld van het protocol van de GGD opgesteld. Het protocol is ook gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens en de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Tevens heeft dit protocol samenhang en overlappingsen met het beleid en de procedure preventie kindermishandeling en huiselijk geweld van SKAR.

Grensoverschrijdend gedrag is objectief moeilijk vast te stellen. Gedrag kan door elk persoon anders ervaren worden. Daarbij is het voor jonge kinderen moeilijk onder woorden te brengen dat zij iets ervaren als grensoverschrijdend gedrag. Het is voor ons als kinderopvangorganisatie belangrijk grensoverschrijdend gedrag te voorkomen of gevolgen van grensoverschrijdend gedrag te beperken. Dit doen wij door:

1. inzicht te geven in wat wij verstaan onder grensoverschrijdend gedrag;
2. gedragsregels voor ouders, kinderen, beroepskrachten te formuleren en na te leven;
3. een helder stappenplan te volgen bij een vermoeden van grensoverschrijdend gedrag;
4. een intern contactpersoon beschikbaar te stellen;
5. een extern vertrouwenspersoon voor klanten en een extern vertrouwenspersoon voor medewerkers beschikbaar te stellen;
6. aangesloten te zijn bij een externe klachtencommissie;
7. helderheid te geven in verantwoordelijkheden van directie en management.

Hieronder worden de werkwijzen toegelicht.

1. Algemene toelichting Grensoverschrijdend gedrag

Wat is grensoverschrijdend gedrag?

Onder grensoverschrijdend gedrag wordt verstaan: “elke vorm van bedreigende of gewelddadige interactie van fysieke, psychische of seksuele aard die de ene persoon ten opzichte van de andere persoon actief of passief opdringt, waardoor ernstige schade wordt of dreigt te worden toegebracht aan die persoon in de vorm van fysiek letsel of psychische stoornissen”¹. In gewoon Nederlands; het gaat bij grensoverschrijdend gedrag om situaties waarin iemand geestelijk of lichamelijk schade wordt toegebracht of in zijn ontwikkelingsmogelijkheden wordt geblokkeerd.

Grensoverschrijdend gedrag kan onderverdeeld worden in:

- lichamelijk geweld en verwaarlozing (fysieke agressie zoals slaan, schoppen, krabben, bijten of te weinig voeding, aandacht of verzorging);
- geestelijk geweld en verwaarlozing (verbale agressie zoals dreigen, schreeuwen, schelden, pesten, stelselmatig negeren etc.);

¹ Aanpassing definitie kindermishandeling uit: Wet op de jeugdzorg Art. 1 geldend op 04-04-2011

Titel:	2.5F Protocol: Grensoverschrijdend gedrag	Pagina:	1 van 7
		Versiedatum:	januari 2013

- seksuele mishandeling (seksuele intimidatie, verbaal of fysiek, aanranding en verkrachting);
- vernieling van eigendommen van een ander en / of het zonder toestemming betreden van de binnen- en buitenruimten van het kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang;
- het gevoel dat een slachtoffer of aanschouwer ervaart ten aanzien van “onjuist pedagogisch handelen”.

Of grensoverschrijdend gedrag regelmatig of incidenteel plaatsvindt, het is in alle gevallen ontoelaatbaar. De vraag of iets wel of geen grensoverschrijdend gedrag is, kan alleen door het slachtoffer worden beantwoord. Als het slachtoffer iets als grensoverschrijdend ervaart, moet het ook als grensoverschrijdend worden aangepakt. Bij baby's of hele jonge kinderen is de ouder/verzorger of de medewerker die op kan treden op basis van signalen die het kind uitzendt. Grensoverschrijdend gedrag kan plaatsvinden tussen:

- kind en kind;
- ouder / verzorger en kind en vice versa;
- medewerker (inclusief vrijwilligers) en kind en vice versa;
- medewerker en medewerker en vice versa;
- ouder en medewerker en vice versa.

We tolereren geen grensoverschrijdend gedrag, hoe doen we dat?

Enerzijds door afspraken te maken en gedragsregels op te stellen. Anderzijds door elkaar aan te spreken en/of melding te doen bij de leidinggevende (intern contactpersoon) of externe vertrouwenspersoon wanneer grensoverschrijdend gedrag ervaren wordt. De gedragsregels moeten zorgen voor een prettig klimaat binnen de kinderopvang. Openheid en respect voor elkaar moeten hoog in het vaandel staan en het moet duidelijk zijn dat voor machtsmisbruik, ongewenste intimiteiten, pesten en dergelijke geen plaats is. Elk locatie moet immers een veilige plek zijn voor allen die er vertoeven.

Elkaar aanspreken op of melding maken van grensoverschrijdend gedrag moet ervoor zorgen dat dit gedrag aangepakt wordt en in de toekomst wordt voorkomen. Gestreefd wordt naar een open aanspreek cultuur waarin het normaal is feedback te geven. In dit protocol staat beschreven welke afspraken er binnen Kinderopvang SKAR zijn gemaakt en hoe gehandeld moet worden als grensoverschrijdend gedrag wordt ervaren.

2. Gedragsregels

Medewerkers (inclusief stagiaires en vrijwilligers) en ouders krijgen de gedragsregels bij het intake of aanname gesprek uitgereikt. Zij worden geacht de gedragsregels na te leven. Kinderen worden (spelenderwijs) op de hoogte gebracht van de inhoud van de gedragsregels.

De gedragsregels zullen steeds opnieuw onder de aandacht worden gebracht bijvoorbeeld door regelmatig thema's centraal te stellen (pesten, seksualiteit, grenzen stellen etc.) in het werken op de locaties en via nieuwsbrieven en presentaties. Medewerkers worden door opleiding en oefening getraind in het signaleren en aanpakken van overtredingen van de gedragsregels.

Kinderopvang SKAR kende al gedragsregels voor personeel (gedragscode en beroepscode kinderopvang) en ook zijn er afspraken met betrekking tot gedrag die staan in de huisregels van iedere groep of locatie voor personeel, ouders en kinderen. Echter de hieronder genoemde gedragsregels zijn niet allemaal terug te vinden in onze bestaande afspraken.

Het is dus mogelijk dat hieronder afspraken staan die elders ook in ons beleid genoemd zijn. Toch beschrijven we deze afspraken om de samenhang met grensoverschrijdend gedrag regels te behouden en er zeker van te zijn dat de afspraken voor alle betrokkenen helder zijn. Op één plek alle afspraken terugvinden rondom omgaan grensoverschrijdend gedrag (en verwijzingen) zal ons veilig klimaat positief beïnvloeden. Tenslotte volgen we hierin ook het advies van de GGD door het voorbeeldprotocol en de voorgestelde gedragsregels te volgen.

Gedragsregels voorkomen en bestrijden grensoverschrijdend gedrag

Algemene gedragsregels

- Iedereen wordt geaccepteerd zoals hij/zij is; alle mensen zijn verschillend en dat is prima.
- Iedereen gaat respectvol met elkaar om. Er worden geen racistische opmerkingen gemaakt.

Titel:	2.5F Protocol: Grensoverschrijdend gedrag	Pagina:	2 van 7
		Versiedatum:	januari 2013

- Er wordt niet gediscrimineerd, geroddeld of gescholden. Ook wordt niemand uitgelachen, vernederd of buitengesloten.
- Er wordt geen lichamelijk of verbaal geweld gebruikt. Ook wordt er niet bedreigd met lichamelijk Geweld.
 - Iedereen dat gedrag vertoont dat als onacceptabel wordt ervaren, wordt hierop aangesproken. In het geval van (dreigementen van) lichamelijk of verbaal geweld door ouders of medewerkers is de directie bevoegd corrigerende maatregelen te nemen of om de toegang tot het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang te ontzeggen.
 - Wapens (waaronder ook –kleine- messen, stokken, nepwapens e.d.) zijn op het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang verboden. Bij overtreding van deze regel wordt het wapen in beslag genomen en kan de politie worden ingeschakeld.
 - Iedereen houdt zich aan gemaakte afspraken.
 - Iedereen is zuinig op het materiaal en de omgeving van het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang en op de bezittingen van een ander.
 - Iedereen zorgt voor rust binnen het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang.
 - De medewerker is consistent en betrouwbaar in zijn of haar gedrag.
 - De medewerker wijst plagen en pesten te allen tijde af.
 - De medewerker luistert naar het kind en neemt het kind serieus.
 - De medewerker benadert het kind positief en let meer op de dingen die goed gaan dan op de verkeerde dingen.
 - De medewerker spreekt niet over het gedrag, huiselijke omstandigheden of andere privacy-gevoelige zaken van een kind in het bijzijn van niet direct betrokken personen.
 - De organisatie probeert in alle gevallen zorgvuldig te handelen en de belangen van ouders en kinderen te behartigen.
 - De ouders / verzorgers worden geïnformeerd over calamiteiten.
 - De ouders / verzorgers hebben inzage in alle gegevens die over het kind worden opgeslagen.

Gedragregels specifiek gericht op (voorkomen of aanpakken van) grensoverschrijdend gedrag

- De medewerker zorgt er voor zichtbaar te zijn voor andere volwassenen als hij / zij alleen is met een kind.
- De medewerker treedt buiten werktijd niet op als kinderopvang bij ouders thuis.
- De medewerker gebruikt geen seksueel getint taalgebruik en maakt geen seksueel getinte grappen of opmerkingen.
- De medewerker grijpt in als zich ongewenste situaties (dreigen) voor te doen.
- Er wordt actief aandacht besteed aan zelfredzaamheid en weerbaar gedrag.
- Foto's, die op of rond het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang worden gemaakt, worden alleen bewaard, bewerkt of verspreid met toestemming van de ouders of verzorgers van de kinderen.
- Foto's van kinderen worden alleen gepubliceerd met schriftelijke toestemming van ouder of verzorger.
- Het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang distantieert zich van beeldend en schriftelijk materiaal waarin een kind, ouder, medewerker wordt voorgesteld als minderwaardig of lustobject.

3.1 Stappenplan bij grensoverschrijdend gedrag ervaren door ouders/verzorgers

De stappen die genomen kunnen worden door en voor ouders/verzorgers zijn als onderstaand.

1. Vermoeden: Inschatten van de situatie. Probeer vanaf het eerste moment van ervaren concreet helder te krijgen wat voor grensoverschrijdend gedrag de ouder/verzorger ervaart. Wat is er gebeurd, wanneer is het gebeurd, wie waren erbij, wat is volgens de ouder/verzorger de ernst van het grensoverschrijdend gedrag etc. Houd het op feiten en hou het bij het gevoel van de ouder/verzorger zelf, trek niet direct conclusies.
2. Bespreekbaar maken: Spreek indien mogelijk meteen na het ervaren uit dat de ouder/verzorger zich kan wenden tot het kind, de ouder of de medewerker om het grensoverschrijdend gedrag dat ervaren wordt te bespreken. Leg uit dat het belangrijk is dat de ouder/verzorger concreet vertelt wat hij/zij ziet/hoort of voelt zodat door middel van gesprekken het gedrag van de ander verbetert. Wijs de klant ook op de mogelijkheid gebruik te maken van de interne contactpersoon (unitmanager, zie onderdeel 4) of externe vertrouwenspersoon voor klanten om het ongewenst gedrag bespreekbaar te maken (zie punt 5).

Titel:	2.5F Protocol: Grensoverschrijdend gedrag	Pagina:	3 van 7
		Versiedatum:	januari 2013

3. Overleg: Hulp of advies vragen. Heb je de indruk dat de ouder/verzorger een onbevredigd gevoel blijft houden omdat het gedrag niet verbetert of is het in jouw ogen een ernstigere vorm van grensoverschrijdend gedrag, verwijs dan door naar de hulp van de interne contactpersoon (unitmanager, zie onderdeel 4). Kan of wil de ouder/verzorger wat hij/zij ervaren heeft niet met haar/hem bespreken verwijs hem/haar dan door naar de externe vertrouwenspersoon voor klanten (zie punt 5) of de mogelijkheid tot het volgen van de klachtenprocedure (inclusief inschakelen externe klachtencommissie).
4. Plan van aanpak: Wegen van de situatie. Aan de hand van de vastgelegde feiten, het gesprek met betrokkene(n) en het advies van interne contactpersoon of externe vertrouwenspersoon voor klanten kan een plan van aanpak opgesteld worden of andere partijen wel/niet ingeschakeld moeten worden zoals het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK), het Steunpunt Huiselijk Geweld (SHG), een hulpverleningsinstantie of de politie.
5. Handelen: Doorverwijzen of melden. Afhankelijk van de bevindingen bij stap 4 schakelt de unitmanager conform procedure preventie kindermishandeling en huiselijk geweld en sociale kaart een hulpverleningsinstantie in. Indien relevant wordt de ouder/verzorger gewezen op het doen van aangifte bij de politie of de mogelijkheid tot het inschakelen van de externe klachtencommissie.
6. Evalueren: Terugkoppelen vormen van grensoverschrijdend gedrag. Alle gemelde gevallen van grensoverschrijdend gedrag dat leidt tot het direct doorvoeren van verbeteringen wordt anoniem besproken in het team zodat de medewerkers ervan kunnen leren. Ouders en verzorgers worden geïnformeerd over de (preventieve) maatregelen die voortgekomen zijn uit grensoverschrijdend gedrag ervaringen en evaluaties van procedures.

Een ouder/verzorger kan uiteraard ook zonder de hulp van een medewerker de bovenstaande stappen volgen en zich wenden tot de interne contactpersoon, externe vertrouwenspersoon voor klanten of de externe klachtencommissie. Ouders zijn namelijk geïnformeerd over het bestaan van dit protocol en de werkwijzen van de contactpersonen (o.a. door middel van intake, locatie informatiemateriaal, website ed.)

3.2 Stappenplan bij grensoverschrijdend gedrag ervaren door kinderen

De stappen die genomen kunnen worden door en voor kinderen bij ongewenst gedrag komen overeen met wat er beschreven staat in onze instructie voorkomen van pesten. Onder het hoofdstuk pestprotocol is in het kort het volgende stappenplan opgenomen.

1. De kinderen proberen er eerst zelf (en samen) uit te laten komen.
2. Op het moment dat één van de kinderen er niet uitkomt (in feite het onderspit delft en verliezer of als zondebok wordt gezien) grijpt de pedagogisch medewerker in. Of de pedagogische medewerker staat open voor het kind dat met zijn verhaal naar haar/hem toekomt en grijpt zo nodig in. Ook pesters die wel willen stoppen, maar dit niet kunnen (soms door de groep waar ze in zitten) worden door de pedagogisch medewerker ondersteund.
3. De pedagogisch medewerker brengt de partijen bij elkaar voor een gesprek met als doel de situatie helder te krijgen en het gedrag jegens elkaar te verbeteren. Hij /zij probeert samen met de kinderen de ruzie of pesterijen op te lossen en (nieuwe) afspraken te maken.
4. De ouders worden op gepaste wijze geïnformeerd dat er tussen de kinderen iets speelt en welke afspraken er gemaakt zijn.

Zijn er vragen of klachten rondom ongewenst gedrag tussen kinderen, dan kunnen zowel kinderen, ouders/verzorgers als medewerkers zich wenden tot de interne contactpersoon (unitmanager, zie ook onderdeel 4) of de externe klachtenpersoon klanten (zie punt 5).

3.3 Stappenplan bij grensoverschrijdend gedrag ervaren door medewerkers

De stappen die genomen kunnen worden door een medewerker bij ongewenst gedrag door een andere medewerker zijn beschreven in onze klachtenregeling ongewenst gedrag, onder het hoofdstuk 'stappen bij ongewenst gedrag' (informeel traject). Het stappenplan ziet er als volgt uit:

1. Zet zo concreet mogelijk op een rij door welke acties van welke personen en door welke gebeurtenissen je het gevoel hebt gepest, gehinderd, gekrenkt, gediscrimineerd of geïntimideerd te worden.
2. Spreek de desbetreffende persoon of personen aan op het gedrag wat jij niet te tolereren vindt. Benoem concreet welk gedrag je hindert en geef bij voorkeur aan op welke manier je benaderd wil worden.
3. Als dit niet helpt, het gedrag niet verandert of verbetert, dan kun je naar je leidinggevende (tevens interne vertrouwenspersoon) gaan. Bespreek de situatie en overleg welke stappen kunnen worden gezet om de situatie te verbeteren. De leidinggevende kan je eventueel doorverwijzen naar de in stap 4 genoemde personen.

Titel:	2.5F Protocol: Grensoverschrijdend gedrag	Pagina:	4 van 7
		Versiedatum:	januari 2013

4. Afhankelijk van de situatie en persoonlijke keuze kun je ook contact opnemen met de HR-adviseur van de regio of de afdeling waarin je werkt of de vertrouwenspersoon² en/of je kunt een afspraak maken bij de bedrijfsarts. Bespreek de situatie en overleg welke stappen gezet kunnen worden om de situatie te verbeteren. De HR-adviseur of de bedrijfsarts kunnen je eventueel doorverwijzen naar de vertrouwenspersoon voor medewerkers² wanneer je deze zelf nog niet benaderd hebt.
5. Je kunt ook altijd op eigen initiatief gaan praten met onze vertrouwenspersoon. Samen met de vertrouwenspersoon of de andere functionarissen genoemd bij punt 4, kun je zoeken naar een informele oplossing voor de problemen. Als er geen informele oplossing mogelijk is, zullen andere mogelijkheden besproken worden.
6. Bieden de voorgaande stappen onvoldoende uitkomst, dan kan je een formele klacht indienen³ en het formele traject starten.

4. Interne contactpersoon

Kinderopvang SKAR heeft de unitmanagers aangesteld als interne contactpersoon voor de locatie. De bereikbaarheid gegevens van de unitmanager zijn door de unitmanager gecommuniceerd naar ouders en medewerkers. Vragen of klachten over grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling of tussen ouders en kinderen of tussen medewerker en kinderen kunnen voorgelegd worden aan de interne contactpersoon. De interne contactpersoon probeert de vragen en klachten zelf af te handelen. Hij / zij schakelt indien nodig of wenselijk de externe vertrouwenspersoon klanten of medewerkers in. Bij ernstige vormen van grensoverschrijdend gedrag worden bij minderjarigen de ouders of verzorgers ook op de hoogte gebracht. Als er sprake is van het vermoeden van strafbare feiten zal de unitmanager de politie inschakelen of de klant verwijzen naar de mogelijkheid tot het doen van aangifte.

Verantwoordelijkheden van de unitmanager als interne contactpersoon.

- Implementeren van de gedragsregels bij medewerkers en initiëren van communicatie over gedragsregels naar ouders en kinderen.
- Opvangen van signalen van grensoverschrijdend gedrag.
- Beantwoorden van vragen van ouders, medewerkers en kinderen over wat hij/zij hierin doet.
- Aanspreekfiguur zijn bij grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling en tussen ouders en kinderen.
- Overleg plegen met personen die grensoverschrijdend handelen of grensoverschrijdend gedrag ervaren.
- Vertrouwelijk en met respect voor alle personen om te gaan met de informatie die hij/zij krijgt.
- Vastleggen welk grensoverschrijdend gedrag door wie wanneer is ervaren.
- Indien gewenst overleggen met andere beroepskrachten, het AMK of het SHG⁴.
- Doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon klanten of externe vertrouwenspersoon medewerkers conform de stappenplannen zie 3.
- Alert blijven op het welzijn van het slachtoffer.
- Evalueren van afhandeling aanpak grensoverschrijdend gedrag.
- De operationeel directeur op de hoogte te houden van door hem/haar uitgevoerde activiteiten.

Concreet betekent dit, dat de unitmanager:

- jaarlijks het onderwerp 'grensoverschrijdend gedrag' met het team bespreekt;
- zorgt voor eigen bereikbaarheid en bekendheid bij klanten door op het infobord een foto te hangen met hierop naam, functie inhoud (inclusief verantwoordelijkheden interne contactpersoon) en bereikbaarheidsgegevens (werkdagen en 06-nummer);
- idem, door in elke nieuwsbrief de bereikbaarheid te vermelden;
- acties uitzet ter bevordering van de open aanspreekcultuur in haar teams;
- rapporteert in het kwartaalgesprek met de operationeel directeur wanneer het onderwerp ter bespreking op het programma staat en hoe dit verlopen is;

² Wanneer de medewerker nog niet goed weet wat hij/zij wil, is het verstandig de medewerker te verwijzen naar de vertrouwenspersoon.

³ Je kunt ook een formele klacht indienen zonder tussenkomst van de leidinggevende, HR-adviseur, bedrijfsarts of vertrouwenspersoon.

⁴ Steunpunt huiselijk geweld

Titel:	2.5F Protocol: Grensoverschrijdend gedrag	Pagina:	5 van 7
		Versiedatum:	januari 2013

- neemt alle signalen van klanten en medewerkers in de richting van grensoverschrijdend gedrag serieus en overlegt hierover met de HR-adviseur (m.b.t. medewerkers), de pedagogisch adviseur (m.b.t. kinderen) en de operationeel directeur (m.b.t. alle doelgroepen);
- zorgt, in overleg met de HR-adviseur, voor degelijke verslaglegging in geval van gesprekken met medewerkers naar aanleiding van grensoverschrijdend gedrag.

5. Externe vertrouwenspersoon klanten

Per 1 april heeft kinderopvang SKAR "Yolanda Kuis" bereid gevonden te fungeren als externe vertrouwenspersoon. De externe vertrouwenspersoon staat los van de organisatie zodat er geen vermenging van belangen op kan treden. Zij is (bij voorkeur tijdens kantooruren) bereikbaar via e mail:

Yolanda.kuis@delingegroep.nl of telefoon 06-23892518. De externe vertrouwenspersoon voor klanten ondersteunt zo nodig de 'kind partij', daar waar er sprake is van grensoverschrijdend gedrag van een medewerker jegens een kind. Daarnaast is de externe vertrouwenspersoon ondersteunend aan de organisatie en de unitmanagers (tevens intern contactpersoon) in de vorm van advies.

De vertrouwenspersoon klanten heeft drie 'hoofdtaken'. De eerste is het begeleiden en ondersteunen van ouders/verzorgers die een melding willen doen van grensoverschrijdend gedrag. De taken die hierbij horen zijn:

- het voeren van gesprekken;
- het behulpzaam zijn bij het zoeken naar een bemiddelaar;
- het begeleiden bij het indienen van een klacht, gedurende de klachtenbehandeling en in de periode daarna;
- het ondersteunen bij het aangifte doen bij de politie bij het vermoeden van een strafbaar feit;
- het verwijzen naar hulpverleningsinstanties;
- het op eigen initiatief kunnen raadplegen van interne/externe deskundigen;
- het attenderen van andere betrokken functionarissen binnen de organisatie op de vertrouwelijkheid;
- het hebben van toegang tot alle geledingen van het bedrijf en rechtstreeks tot directie/management en medezeggenschapsorganen.

Naast het ondersteunen van ouders/verzorgers, geeft de externe vertrouwenspersoon Kinderopvang SKAR ook advies gericht op het voorkómen van grensoverschrijdend gedrag. Op deze wijze levert zij een bijdrage aan het actueel houden van het te voeren beleid. De externe vertrouwenspersoon heeft een geheimhoudingsplicht.

De externe vertrouwenspersoon klanten legt rechtstreeks verantwoording af aan de directeur/bestuurder van Kinderopvang SKAR en wordt jaarlijks om een verslag gevraagd van haar bevinden. Communicatie richting ouders over onze externe vertrouwenspersoon klanten is geregeld door de website en een affiche op onze locaties.

6. Klachten en externe klachtencommissie

Kinderopvang SKAR hanteert een interne en externe klachtenprocedure.

In deze procedure wordt onder andere ook verwezen naar de externe klachtencommissie van het Spectrum. Meer informatie over deze klachtencommissie is ook terug te vinden via de website <http://www.spectrum-gelderland.nl/smartsite.dws?id=54044&ch=CRP>.

In het kort zijn de verantwoordelijkheden van de externe klachtencommissie in het kader van ongewenst gedrag:

- alle vragen en klachten in ontvangst te nemen en zorgvuldig af te handelen;
- hoor- en wederhoor toe te passen;
- adviezen te geven over hoe de vragen of klachten af te handelen;
- gevraagd en ongevraagd de directeur/bestuurder te adviseren over te nemen maatregelen.

Titel:	2.5F Protocol: Grensoverschrijdend gedrag	Pagina:	6 van 7
		Versiedatum:	januari 2013

7. Verantwoordelijkheden management

Conform de intentieafspraken hebben de directeur/bestuurder, de operationeel directeuren en de unitmanagers de volgende eindverantwoordelijkheden:

- opnemen van het protocol grensoverschrijdend gedrag in het beleid van de organisatie;
- informeren van ouders, medewerkers en kinderen over dit protocol;
- ervoor zorgen dat alle medewerkers handelen volgens het protocol;
- ervoor zorgen dat de aandacht voor grensoverschrijdend gedrag continu geborgd wordt;
- de aanstelling van een interne contactpersoon en externe vertrouwenspersoon klanten en externe vertrouwenspersoon medewerkers;
- aansluiting bij een externe klachtencommissie;
- ervoor zorgen dat de medewerkers voldoende deskundig zijn om grensoverschrijdend gedrag te signaleren en aan te kunnen pakken;
- faciliteren van de interne contactpersonen in geld, tijd, communicatiemogelijkheden en scholing.

Kinderopvang SKAR heeft bovenstaande geborgd door dit protocol in haar kwaliteitssysteem en bepaald dat er jaarlijks een actualisatie plaatsvindt, indien noodzakelijk. Naar aanleiding van de actualisatie worden medewerkers en ook ouders geïnformeerd over de eventuele wijzigingen. Kinderopvang SKAR heeft de rol van de interne contactpersoon belegd bij de unitmanager. De unitmanager heeft als interne contactpersoon de taak signalen op te vangen en het onderwerp "grensoverschrijdend gedrag" jaarlijks in het team aan de orde te stellen.

Zoals eerder gezegd hanteert Kinderopvang SKAR niet alleen het protocol grensoverschrijdend gedrag maar ook andere protocollen die het veilige klimaat van onze organisatie ten goede komen. Te denken valt aan preventie kindermishandeling en omgaan met huiselijk geweld, omgaan met klachten en verbeteringen, beleid seksuele ontwikkeling etc. In ons deskundigheidsprogramma, overlegvormen en de functioneringssystematiek is continu aandacht voor veiligheidsonderwerpen zodat signalen tijdig door medewerkers worden opgepakt.

Titel:	2.5F Protocol: Grensoverschrijdend gedrag	Pagina:	7 van 7
		Versiedatum:	januari 2013