



Beleid
Incidenten en Calamiteiten

Inhoud

1. Inleiding	4
2. Incident met een kind	5
2.1. Letsel	5
2.2. Adequaat handelen	5
2.3. Herhaling voorkomen.....	5
3. Incident/calamiteit met een medewerker.....	7
3.1. Herhaling voorkomen.....	7
4. Gevaarlijke situaties	8
4.1. Wanneer welke melding?	8
4.2. Herhaling (voortbestaan) voorkomen.....	8
5. Calamiteiten.....	10
5.1. Adequaat handelen	10
5.2. Voorbereid zijn en voorkomen	10
5.3. Een gebeurtenis buiten openingstijd	10
6. Calamiteiten van buitenaf	12
6.1. Locatie leeg maken	12
6.2. Binnen blijven	12
6.3. Ziektegolf	12
6.4. Noodweer	12
7. Procedure incidentenonderzoek	14
7.1. Inleiding	14
7.2. Besluit tot opstarten onderzoek	14
7.3. Onderzoeksteam.....	14
8. Nazorg.....	16
8.1. Aspecten van nazorg.....	16
9. Communicatie bij calamiteiten	18
10. Bijbehorende documenten	19

Bijbehorende werkinstructies Algemeen:

[Een incident melden](#)

[Beslisboom melden incident](#)

[Incident kind WI vervallen? H2](#)

[Communicatie incident kind vervallen? H2](#)

[Bijtincident laten vervallen? Staat ook in H2](#)

[Gevaarlijke situaties](#)

[Incident medewerker werkinstructie laten vervallen? Staat ook in H3](#)

[Weglopen \(WI\)](#)

[Problemen bij ophalen kinderen van gescheiden ouders](#)

[Kind afwezig zonder afmelden WI](#)

[Inbraak](#)

[Overval of indringer](#)

[Ophalen kind door een vreemde](#)

[Een kind dat niet wordt opgehaald](#)

[Stroomstoring](#)

[Storing centrale verwarming](#)

[Nazorg na incident of calamiteit](#)

Bijbehorende formulieren.

[Vluchtplan](#)

[Ontruimingsplan vestigingen](#)

[Schuilplan](#)

[Checklist schuilruimten](#)

[Overzicht Veiligheidsregio's](#)

[Formulier achterwachtregeling kdv bso tso](#)

[Schema wat te doen bij een incident](#)

[Wat te doen bij vergiftiging](#)

[Afwijkingen primaire proces – interne communicatie](#)

Zie ook het hoofdstuk Bijbehorende documenten

1. Inleiding

Ondanks alle maatregelen kunnen er in de opvang incidenten of calamiteiten voorkomen waarbij kinderen of medewerkers betrokken zijn. Daarom is op iedere vestiging altijd een pedagogisch medewerker aanwezig die een BHV-opleiding heeft gevolgd, is er op iedere locatie een verbandtrommel aanwezig en weten de medewerkers wat te doen bij een incident of calamiteit.

Dit beleid Incidenten en calamiteiten en de bijbehorende werkinstructies bieden pedagogisch medewerkers handvatten om adequaat te handelen als zich een incident of calamiteit voordoet. Elk hoofdstuk begint met een beschrijving van wat te verstaan onder een "incident", "calamiteit" of "gevaarlijke situatie". Daarna volgt een beschrijving van het te volgen beleid in het geval zich zo'n situatie voordoet.

Alle medewerkers zijn verplicht kennis te nemen van dit beleid en de bijbehorende documenten. Zij zijn zich bewust van hun verantwoordelijkheid ten opzichte van de kinderen en hun ouders.

2. Incident met een kind

Een incident met een kind is een onbedoeld plotseling optredend voorval dat had kunnen leiden of heeft geleid tot schade of letsel van een of meer kinderen in de opvang.

Kibeo vindt het belangrijk dat pedagogisch medewerkers bij ieder incident, klein of groot, de juiste actie ondernemen. Ook verwacht Kibeo dat medewerkers maatregelen nemen om herhaling van een incident te voorkomen.

2.1. Letsel

Als een kind letsel oploopt, handelt de pedagogisch medewerker volgens het stroomschema in de werkinstructie Incident kind. Dit stroomschema kent drie paden.

- Het kindje heeft zeer licht letsel opgelopen, bijvoorbeeld een schram of blauwe plek. De pedagogisch medewerker troost het kindje en houdt verder in de gaten of het goed gaat. De pedagogisch medewerker licht aan het eind van de dag de ouders in.
- Het kindje heeft licht letsel opgelopen, bijvoorbeeld een snee of kneuzing. De pedagogisch medewerker behandelt dit volgens de BHV-richtlijnen en licht aan het eind van de dag de ouders/verzorgers in. De pedagogisch medewerker verzorgt een incidentmelding in FACILITOR.
- Het kindje heeft dusdanig ernstig letsel opgelopen dat er zo snel mogelijk medische hulp nodig is. Voorbeeld hiervan is een harde val op het hoofd of een botbreuk. De pedagogisch medewerker belt 112 of de huisarts en brengt de ouders en het management op de hoogte. Door de pedagogisch medewerker wordt een incidentmelding in FACILITOR gedaan.

2.2. Adequaat handelen

Elke pedagogisch medewerker dient op de hoogte te zijn van wat te doen bij een incident. Daarom:

- hangt op elke groep het stroomschema [Schema wat te doen bij een incident](#). Dit stroomschema is onderdeel van de [Incident kind WI](#);
- Hangt op elke groep het formulier [Wat te doen bij vergiftiging](#).
- kennen de pedagogisch medewerkers dit beleid en de BHV/EHBK-richtlijnen;
- is de richtlijn Gezondheidsrisico's in de kinderopvang beschikbaar als naslagwerk.

2.3. Herhaling voorkomen

Kibeo houdt een registratie van incidenten, en daarop ondernomen acties bij. Incidenten worden gemeld in Facilitator.

Kibeo doet er alles aan om te voorkomen dat een incident, hoe klein ook, nog eens voor kan komen. Daarom wordt in het team besproken hoe een incident kon gebeuren en welke actie is/wordt ondernomen om herhaling ervan te voorkomen.

Het MT ontvangt een maal per kwartaal een incidentenrapportage van afdeling Kwaliteit inclusief de ondernomen acties.

Zie

- Werkinstructie [Incident kind WI](#)
- [Schema wat te doen bij een incident](#).

- Werkinstructie [Een incident melden](#)
- Formulier [Wat te doen bij vergiftiging](#)
- Werkinstructie [Bijtincident](#)
- Werkinstructie [Communicatie incident kind](#)

3. Incident/calamiteit met een medewerker

Een incident met een medewerker is een onbedoeld plotseling optredend voorval dat had kunnen leiden of heeft geleid tot schade of letsel van een of meer medewerkers in de opvang. Een incident dat plaats vindt tijdens de werkzaamheden, waarbij de medewerker dusdanig letsel oploopt dat deze zijn/haar werkzaamheden niet meer kan verrichten, noemen we een bedrijfsincident.

Bij een incident met letsel met een medewerker, spreken we in dit beleid van een calamiteit.

Wanneer een medewerker uitvalt door een incident met letsel::

- is er zorg nodig voor de gewonde medewerker;
- moet er vervanging komen om de zorg voor de kinderen veilig te stellen (of de leidster-kindratio te herstellen);
- moet het thuisfront van de medewerker ingelicht worden.

Wanneer de gewonde medewerker met een of meer collega's in de vestiging is, kan een collega deze zaken regelen. Wanneer zij alleen staat roept zij hulp in van de incidentencoördinator (met de calamiteitentelefoon).

Voor de ziekmelding en melding van het incident geldt het beleid zoals vastgelegd in het Beleid Verzuim en reïntegratie. Een bedrijfsincident meldt de medewerker in FACILITOR en aan het management.

3.1. Herhaling voorkomen

Kibeo houdt een registratie van incidenten, waaronder incidenten met letsel, en daarop ondernomen acties bij. Incidenten worden gemeld in Facilitator.

Evenals bij een incident met kinderen wordt het incident met een medewerker opgenomen in de incidentenregistratie waarover de afdeling Kwaliteit het MT een maal per kwartaal rapporteert.

In het team wordt besproken hoe een incident kon gebeuren en welke actie is/wordt ondernomen om herhaling van het incident te voorkomen.

Zie

- Werkinstructie [Incident medewerker werkinstructie](#)
- Werkinstructie [Een incident melden](#)
- Beleid [Verzuim en reïntegratie](#)

4. Gevaarlijke situaties

Een gevaarlijke situatie is een situatie die blijvend is of zich onverwachts kan voordoen, waardoor personen letsel kunnen oplopen. Te denken valt aan gebruik van gevaarlijke (speel)materialen, opstelling van meubels, gevaarlijke voorwerpen of middelen die binnen bereik van kinderen liggen.

Kibeo doet al het mogelijke om incidenten te voorkomen, of te voorkomen dat een incident zich herhaalt. Daarom zijn de pedagogisch medewerkers en hun leidinggevenden er alert op om gevaarlijke situaties te herkennen, te melden en waar mogelijk direct te verhelpen.

Als een situatie eenvoudig te verhelpen is, doet de pedagogisch medewerker dit zelf. Is er een actie door de technische dienst nodig, dan wordt een melding Storing – Veiligheid in Facilitator gedaan.

Wanneer de situatie niet meteen op te lossen is, treft de pedagogisch medewerker maatregelen zodat de kans op incidenten zo klein mogelijk wordt. Bijvoorbeeld door een ondeugdelijk meubelstuk weg te zetten. Vervolgens stelt zij de vestigingsmanager op de hoogte. De vestigingsmanager zet actie uit om de gevaarlijke situatie te verhelpen. Heeft zich door de gevaarlijke situatie een (bijna) incident voorgedaan, dan wordt dit als "Incident" in Facilitator gemeld.

4.1. Wanneer welke melding?

Zie ook [Beslisboom melden incident](#) en [Q&A Facilitair](#).

Soort melding	Wanneer	Door wie	Aanvullende actie
Incident	Een persoon heeft letsel opgelopen of bijna letsel opgelopen of een persoon of Kibeo als organisatie heeft een groot risico gelopen of loopt dit nog steeds.	Pedagogisch medewerker; Vestigingsmanager	Stel materiaal buiten gebruik en maak afspraken (LGA) om herhaling van het incident te voorkomen
Storing	Er moet iets gerepareerd of vervangen worden en het kan niet wachten tot het volgende onderhoudsmoment. De dagelijkse werkzaamheden kunnen niet of niet goed meer uitgevoerd worden of er is sprake van een gevaarlijke situatie.	Elke medewerker van de vestiging	Stel materiaal buiten gebruik en maak afspraken (LGA) om te voorkomen dat een incident gebeurt.
Onderhoud	Werkzaamheden die nodig zijn, maar die kunnen wachten tot het eerst volgende onderhoudsmoment zonder dat dit tot problemen leidt in het uitvoeren van dagelijkse werkzaamheden.	Vestigingsmanager	Tref zo nodig maatregelen en maak afspraken om incidenten te voorkomen

4.2. Herhaling (voortbestaan) voorkomen

De afdeling Kwaliteit registreert incidenten die gemeld zijn en de acties die daarop zijn ondernomen, en rapporteert hierover een maal per kwartaal aan het MT.

De vestigingsmanager bespreekt elke melding van een incident in het teamoverleg en overlegt welke maatregelen zijn/worden ondernomen om de gevaarlijke situatie op te heffen.

Zie

- Werkinstructie [Gevaarlijke situaties](#)
- Werkinstructie [Een incident melden](#)
- [Handleiding storing melden](#)

5. Calamiteiten

Een calamiteit is een noodsituatie als gevolg van een plotselinge gebeurtenis waardoor de pedagogisch medewerkers op een vestiging niet meer in staat zijn om de verantwoordelijkheid te dragen voor de kinderen die aan hun zorg zijn toevertrouwd.

Dit kan een gebeurtenis zijn in het kindercentrum zelf of in de omgeving van het kindercentrum, of een gebeurtenis waar een medewerker bij betrokken is. Te denken valt aan brand, wateroverlast, een ongewenste indringer of een valpartij waarbij de medewerker ernstig letsel oploopt.

Kibee treft waar mogelijk maatregelen om calamiteiten te voorkomen en om de gevolgen te beperken mocht zich een calamiteit voordoen.

5.1. Adequaaf handelen

Bij een calamiteit bewaren medewerkers naar de kinderen toe zoveel mogelijk de rust. Zij roepen de hulp in die nodig is en handelen zoals de situatie vereist. Hiertoe:

- zijn pedagogisch medewerkers op de hoogte van het beleid inzake [Incidentcoördinator en calamiteitenregeling](#) en kennen zij de werkinstructies;
- is er op elke groep minstens een persoon met een BHV-certificaat aanwezig;
- houdt elke vestiging minimaal twee maal per jaar een ontruimingsoefening, en een maal per jaar een schuiloefening;
- beschikt elke groep over een vluchttas;
- zijn achterwachtingen ingesteld voor locaties waar een pedagogisch medewerker alleen staat (zie werkinstructie [Oproepen incidentencoördinator](#)).

5.2. Voorbereid zijn en voorkomen

Pedagogisch medewerkers houden de buitendeuren van de locaties buiten haal- en brengtijden gesloten. Ook geven zij een kind alleen mee aan de eigen ouders/verzorgers. Alleen als de ouders/verzorgers daar vooraf toestemming voor hebben gegeven, kan een kind door iemand anders opgehaald worden.

Van sommige noodsituaties valt achteraf te constateren dat er al voortekenen aanwezig waren. Bijvoorbeeld als er al een tijd een onbekende persoon zich in de buurt van het kindercentrum ophield. Pedagogisch medewerkers zijn daarom alert en doen altijd melding van een gebeurtenis die buiten de normale gang van zaken valt.

5.3. Een gebeurtenis buiten openingstijd

Een calamiteit kan zich ook buiten de openingstijden voordoen, bijvoorbeeld brand, inbraak of een gesprongen waterleiding. In dit geval is de calamiteit een gebeurtenis waarbij politie of brandweer door automatische melding of door een derde wordt ingeschakeld. Voor dit soort situaties beschikken brandweer en politie over het calamiteitsnummer van onze organisatie. Dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar.

Situaties waardoor werknemers belemmerd worden om efficiënt en op tijd de vestiging te bereiken, noemen we “vervoersbelemmeringen”. Voorbeelden en werkwijzen staan in het Beleid [Addendum vervoersbelemmeringen](#)

Zie:

- Beleid [Incidentcoördinator en calamiteitenregeling](#)

- Beleid [Addendum vervoersbelemmeringen](#) (wanneer je je werk niet kunt bereiken ivm wegversperring)
- Werkinstructie [Een incident melden](#)
- Werkinstructie [Problemen bij ophalen kinderen van gescheiden ouders](#)
- Werkinstructie [Kind afwezig zonder afmelden WI](#)
- Werkinstructie [Inbraak](#)
-
- Werkinstructie [Ontruimingsoefening](#)
- Werkinstructie [Oefening schuilplan](#)
- Werkinstructie [Overval of indringer](#)
- Werkinstructie [Ophalen kind door een vreemde](#)
- Werkinstructie [Een kind dat niet wordt opgehaald](#)
- Werkinstructie [Weglopen \(WI\)](#)
- Werkinstructie [Stroomstoring](#)
- Werkinstructie [Storing centrale verwarming](#)
- Werkinstructie [Oproepen incidentcoördinator–calamiteitentelefoon](#)
- Formulier [Afwijkingen primaire proces – interne communicatie](#)

6. Calamiteiten van buitenaf

Een calamiteit van buitenaf is een noodsituatie binnen het kindercentrum die ontstaat door een crisissituatie daarbuiten. Bij een calamiteit van buitenaf klinkt de sirene of waarschuwt de politie met geluidswagens de bevolking.

Voorbeelden van calamiteiten van buitenaf zijn: een grote brand, ziektegolf, extreem weer, overstroming, uitval van stroom, water, gas of telefoon, een ongeluk met gevaarlijke stoffen, een kernincident.

In deze gevallen geven overheid en hulpverleningsdiensten instructies voor hoe te handelen. Deze informatie wordt verspreid via geluidswagens, radio of internet.

In grote lijnen zijn er drie scenario's waar Kibeo bij een calamiteit van buitenaf mee te maken kan krijgen:

1. De locatie moet zo snel mogelijk leeggemaakt worden. De kinderen moeten worden opgehaald of naar een vluchtadres gebracht;
2. De locatie is afgesloten van de buitenwereld en iedereen moet binnen blijven. Kinderen kunnen niet worden opgehaald.
3. Door een ziektegolf ontstaan personeelstekorten waardoor de continuïteit van de dienstverlening in gevaar komt.

6.1. Locatie leeg maken

Kibeo is op deze situatie voorbereid door de aanwezigheid van een Ontruimingsplan en een Vluchtplan voor elke locatie. Op elke locatie is ook een vluchttaas aanwezig.

Bovendien is er op elke locatie altijd minstens één BHV'er aanwezig, die getraind is om in noodsituaties adequaat te handelen.

6.2. Binnen blijven

Wanneer bij een kern- of giframp of grote brand het advies van de gemeenschappelijk hulporganisaties luidt om binnen te blijven en ramen en deuren gesloten te houden, betekent dit ook dat ouders niet bij het kindercentrum binnen kunnen om hun kind op te halen. Wanneer bij een dergelijke calamiteit de deur open moet om kinderen eruit te laten, houdt dit een gevaar in voor kinderen en medewerkers die binnen zijn. Kibeo heeft als stelregel dat het advies van de autoriteiten wordt opgevolgd totdat hulp van de Veiligheidsregio wordt verleend.

Kibeo is op deze situatie voorbereid door de aanwezigheid van een Schuilplan voor elke locatie. Op elke locatie is ook een noodradio aanwezig waarmee de aanwijzingen van de Veiligheidsregio gevolgd kunnen worden.

Bij de autoriteiten van de Veiligheidsregio's zijn de locaties van Kibeo bekend, zodat onze vestigingen bij rampenbestrijding in beeld zijn bij de hulpverlening.

6.3. Ziektegolf

Bij uitbraak van een ziektegolf van een omvang waardoor de continuïteit van de dienstverlening in gevaar komt, treden draaiboeken ziektegolf in werking. Deze draaiboeken zijn afzonderlijke documenten die als bijlagen bij dit beleid gelden.

6.4. Noodweer

De komst van noodweer wordt landelijk aangekondigd door het KNMI (<https://www.knmi.nl/home>).

Het KNMI hanteert kleurcodes om de impact van de weersverwachting weer te geven:

- Code oranje (wees voorbereid) wordt gegeven bij een grote kans op gevaarlijk of extreem weer waarbij de impact groot is en er kans is op schade, letsel of veel overlast.
- Code rood (onderneem actie) wordt gegeven bij een weersomstandigheid die een grote impact op de samenleving heeft. Wees dan alert op eigen veiligheid, veiligheid van collega's en op de veiligheid van kinderen en ouders.

Lokale omstandigheden kunnen ernstiger of milder zijn. Daarom wordt voor het beoordelen van de lokale en regionale impact de weersverwachting ook gebruikgemaakt van lokale nieuwsbronnen, zoals de lokale omroep.

Over te nemen maatregelen bij dreigend noodweer besluit de bestuurder in samenspraak met de clustermanagers van bedrijfsvoering, M&C en K&V en de betreffende regio- of labeldirecteur(en). Als deze niet bereikbaar zijn, dan wordt gestreefd naar minimaal vijf managers of hun vertegenwoordigers.

Maatregelen kunnen zijn aanpassen van openingstijden of gesloten houden van vestigingen. In principe streeft Kibeo naar continuering van de kinderopvang mits dit veilig mogelijk is. Over een eventueel besluit tot sluiting van locaties wordt een bericht verstuurd aan de betreffende medewerkers en ouders.

Zie Werkinstructie: [Weerwaarschuwing werkinstructie](#)

Zie

- Werkinstructie [Een incident melden](#)
- [Ontruimingsplan vestigingen](#)
- [Vluchtplan](#)
- [Schuilplan](#)
- [Draaiboek personele bezetting vestiging bij ziektegolf](#)
- [Communicatieplan ziektegolf](#)
- [Draaiboek personele bezetting CK bij ziektegolf](#)
- [Draaiboek sluiting vestiging bij ziektegolf](#)

7. Procedure incidentenonderzoek

7.1. Inleiding

Ernstige incidenten (afwijkingen) met kinderen moeten direct worden gemeld bij de bestuurder. Zie hiervoor het schema [Afwijkingen primaire proces – interne communicatie](#). Het doel hiervan is dat de bestuurder direct en rechtstreeks op de hoogte is en kan beoordelen of er adequaat wordt gehandeld en of er aanvullende acties nodig zijn. Denk bijvoorbeeld aan crisiscommunicatie.

Het doel van het onderzoek is tweeledig. Ten eerste richt het onderzoek zich op de vraag of de kwaliteit van de geboden opvang voldoet aan interne en externe eisen, waaronder kwaliteitsrichtlijnen. Het tweede doel van het onderzoek is de oorzaak van het incident achterhalen, zodat – als daar aanleiding voor is – effectieve verbetermaatregelen ingevoerd kunnen worden om de kwaliteit en veiligheid van de opvang te verbeteren. Daarmee neemt het lerend vermogen van de organisatie toe: leren van incidenten, zodat de kans op herhaling in de toekomst wordt verkleind.

7.2. Besluit tot opstarten onderzoek

In dit beleid zijn de definities voor een incident en een calamiteit opgenomen.

Bij een ernstig incident, dat betrekking heeft op de kwaliteit van de opvang en dat tot een ernstig schadelijk gevolg voor een kind heeft geleid, kan besloten worden om door het onderzoeksteam een onderzoek te laten doen naar het incident. Voorbeelden hiervan zijn agressie, valpartij of vermissing, waarna de huisarts of een specialist is ingeschakeld. Dit onderzoeksteam staat los van het crisisteam, dat bij calamiteiten opgericht kan worden om tijdens een crisis de eerste opvang en handelingen te doen. Het onderzoeksteam start zijn werkzaamheden in de regel na de calamiteit.

Voor meldingen waarbij er sprake is van seksueel misbruik of geweld/mishandeling gelden er aparte procedures. Zie hiervoor

- [Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld](#)
- [Beroepshouding](#)

7.3. Onderzoeksteam

Het onderzoeksteam moet voldoende afstand hebben tot de gebeurtenis ('onafhankelijk') en kennis hebben van het werk van de betrokken medewerkers en de standaarden die daarbij gangbaar zijn. Het bestaat uit minimaal twee leden in de functie van onderzoeker en interviewer. Het team kan worden aangevuld met materiedeskundigen, bijvoorbeeld als meelezer, die beroepsgroepen vertegenwoordigen die bij de calamiteit betrokken waren. Minstens een van de leden van het onderzoeksteam is geschoold op calamiteitenonderzoek via de PRISMA-systematiek¹.

Onderzoekers zijn medewerkers die een bijdrage leveren aan het verbeteren van de veiligheid van de opvang op een specifieke manier: ze helpen mee door zorgvuldig en systematisch aandacht te besteden aan het incident. Zij zijn in staat om zelfstandig op een grondige en objectieve manier te onderzoeken hoe incidenten zijn ontstaan, waarbij gezocht wordt naar de oorzaken achter de oorzaken en er passende

¹ Analysemethode die het ontstaan van een incident in beeld brengt en concrete aanwijzingen geeft voor verbeteropties.

verbetermaatregelen aangereikt worden. Hierbij is aandacht voor samenhangende processen en het incidentele en/of structurele karakter van handelingen.

8. Nazorg

Nazorg is het geheel aan maatregelen waarmee de organisatie na een incident, een gewelddaad of een calamiteit terugkeert naar de normaliteit. Onder nazorg valt:

- Hulp bij het verwerken van traumatische ervaringen
- Maatregelen treffen om de veiligheid te herstellen
- Ondersteuning bieden bij juridische of praktische problemen
- Begeleiding geven bij het weer oppakken van de draad in de kinderopvang.

Een incident, een gewelddaad? of een calamiteit verstoort het veilige klimaat van de kinderopvang. Het is in het belang van iedereen, dat degenen die een schokkende gebeurtenis hebben meegemaakt, goed worden opgevangen. Alleen met goede begeleiding en nazorg voor diegenen – kinderen, hun ouders en medewerkers – wordt de opvang weer de veilige plek die zij wil zijn en waarin iedereen optimaal functioneert. Met goede en brede nazorg straalt de organisatie kwaliteit en vertrouwen uit naar de kinderen en hun ouders, en voorkomt zij ziekteverzuim van medewerkers.

8.1. Aspecten van nazorg

Vooraf incidenten en calamiteiten, en hun weerslag ervan op personen, inschatten is lastig. Iedereen ervaart een gebeurtenis op zijn/haar eigen manier. Een gebeurtenis die voor de een heel vervelend is, kan voor een ander traumatiserend zijn en grote gevolgen hebben voor het persoonlijke leven. Een persoonlijke benadering is daarom noodzakelijk. Het management draagt zorg voor nazorg aan vestigingsmanager, medewerkers, ouders en kinderen. Aspecten van nazorg zijn:

- Herhaling voorkomen: maatregelen treffen waardoor de gebeurtenis zich niet opnieuw kan voordoen.
- Medische en psychosociale zorg: ondersteuning bij het lichamelijk en mentaal herstellen van een gebeurtenis.
- Juridische en praktische ondersteuning: begeleiding bij aangifte doen, schadeclaims, formulieren invullen, rechtszaak, e.d.
- Op gang brengen van het dagelijks leven: terugkeren naar de normale regelmaat.

Herhaling voorkomen

Hierin voorziet dit beleid door het proces van melden, actie ondernemen en registreren van (bijna)incidenten.

Medische en psychosociale zorg

Medewerkers van Kibeo zijn BHV-opgeleid en daarmee voorbereid op het verlenen van eerste hulp. Indien nodig of bij twijfel roepen zij externe medische hulp in. Kibeo verleent of faciliteert psychosociale nazorg. Dit kan in de vorm van extra individuele aandacht voor slachtoffers of nabestaanden of informatie- of verwerkingsbijeenkomsten voor ouders of medewerkers. Voor verwerking met kinderen kiezen pedagogisch medewerkers gepaste werkvormen (tekenen, verhalen, gesprekjes, rollenspellen). Het beleid [Rouwverwerking](#) biedt hiervoor handvatten. Waar mogelijk kan de organisatie klanten of medewerkers adviseren in het vinden van een hulpverlener. Indien nodig schakelen we bij al deze processen externe nazorgspecialisten in.

Juridische en praktische hulp

Bij Kibeo werken specialisten op het gebied van administratie en personeelszaken. Voor weinig complexe juridische of praktische zaken kunnen zij ondersteuning bieden. Ook de vestigingsmanagers kunnen hierin een rol spelen. Bij het cluster Bestuur en Beleid is een juridisch medewerker in dienst die advies kan geven. Wanneer bovenstaande niet voldoende is, verwijzen wij door naar externe specialisten, bureaus voor rechtshulp, juridisch loket.

Op gang brengen van het dagelijks leven

Een schokkende gebeurtenis ontregelt de groep. Om de regelmaat terug te brengen kan tijdelijk extra ondersteuning voor de pedagogisch medewerkers nodig zijn, in de vorm van extra formatie, meer aanwezigheid van de vestigingsmanager of externe begeleiding.

Nuttige adressen:

[Slachtofferhulp.nl](https://www.slachtofferhulp.nl)

[Juridischloket.nl](https://www.juridischloket.nl)

Zie

- Werkinstructie [Nazorg na incident of calamiteit](#)
- Werkinstructie [Communicatie incident kind](#)

9. Communicatie bij calamiteiten

Nadat een calamiteit heeft plaatsgevonden, is er altijd contact tussen de pedagogisch medewerkers en de vestigingsmanager, en naar gelang de aard en ernst van de calamiteit met de regiodirecteur/–manager. Als er media-aandacht voor de calamiteit is, onderhoudt de medewerker Marketing en Communicatie het contact met de media. Van tevoren vindt overleg plaats tussen de regiodirecteur/–manager en de medewerker Marketing en Communicatie.

Pedagogisch medewerkers doen uitdrukkelijk richting de media geen uitspraken over de calamiteit.

Zie:

- Formulier [Afwijkingen primaire proces – interne communicatie](#)
- Werkinstructie [Communicatie incident kind](#)
-

10. Bijbehorende documenten

Hieronder worden nogmaals alle documenten genoemd die betrekking hebben op incidenten en calamiteiten. Alle werkinstructies en formulieren zijn te vinden op het Kwaliteitshandboek.

Bijbehorende werkinstructies:

- [Een incident melden](#)
- [Beslisboom melden incident](#)
- [Incident kind WI](#)
- [Communicatie incident kind](#)
- [Bijtincident](#)
- [Gevaarlijke situaties](#)
- [Incident medewerker werkinstructie](#)
- [Weglopen \(WI\)](#)
- [Problemen bij ophalen kinderen van gescheiden ouders](#)
- [Kind afwezig zonder afmelden WI](#)
- [Inbraak](#)
- [Overval of indringer](#)
- [Ophalen kind door een vreemde](#)
- [Een kind dat niet wordt opgehaald](#)
- [Stroomstoring](#)
- [Storing centrale verwarming](#)
- [Nazorg na incident of calamiteit](#)

Bijbehorende formulieren

- [Vluchtplan](#)
- [Ontruimingsplan vestigingen](#)
- [Schuilplan](#)
- [Checklist schuilruimten](#)
- [Overzicht Veiligheidsregio's](#)
- [Formulier achterwachtregeling kdv bso tso](#)
- [Schema wat te doen bij een incident](#)
- [Wat te doen bij vergiftiging](#)
- [Afwijkingen primaire proces – interne communicatie](#)

Overige documenten

- Beleid [Incidentcoördinator en calamiteitenregeling](#)
- [Draaiboek personele bezetting vestiging bij ziekte](#)

- [Communicatieplan ziektegolf](#)
- [Draaiboek personele bezetting CK bij ziektegolf](#)
- [Draaiboek sluiting vestiging bij ziektegolf](#)
- [Handleiding invoeren melding onderhoud incident of gevaarlijke situatie](#)