

# Personeelsbeleid Zowiezo voor het hele gezin



**Kinderdagverblijf**



**Gastouderopvang**



**Buitenschoolse opvang**



**Kraamzorg**

**Zowiezo**  
voor het hele gezin

Kerkstraat 35  
1687 AL Wognum  
T: 0229- 574885

## Inhoud

1. Inleiding .....	5
2. CAO .....	6
3. Dienstverband .....	7
3.1 Begin dienstverband.....	7
3.2 Einde dienstverband.....	7
3.3 Wijziging personeelsgegevens.....	8
3.4 Vakantietoeslag .....	8
3.5 Salaris .....	8
3.6 Pensioenregeling .....	8
3.7 Studieovereenkomst .....	8
3.8 Reiskostenvergoeding en declaraties.....	9
4. Verwachtingen en taak functieomschrijvingen.....	10
4.1 Kraamverzorgster .....	10
4.2 Pedagogisch medewerkers kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang .....	10
4.3 Pedagogisch manager kinderdagverblijf .....	10
4.4 Leidinggevende Buitenschoolse opvang .....	10
4.5 Coördinator plaatsing/ planning kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang .....	10
4.6 Hoofd Gastouderbureau .....	11
4.7 Bemiddelingsmedewerker Gastouderbureau .....	11
4.8 Personeel P&O.....	11
4.9 Financieel en administratief medewerker .....	11
4.10 Kwaliteitsmanager Kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang .....	11
5. Verlof .....	12
5.1 Verlofbudget.....	12
5.2 Aanvraag verlof .....	12
5.3 Plannen van je verlof .....	12
5.4 Plus- min uren.....	12
5.5 Feestdagen .....	13
5.6 Bijzonder verlof .....	13
6. Arbobeleid .....	14
6.1 Arbobeleid .....	14
6.2 Risico-inventarisatie en Evaluatie (RI&E) .....	14
6.3 Verzuimbeleid.....	14
6.4 PAGO .....	14
6.5 PSA Beleid.....	15

6.6 Meldcode.....	15
7. Verzuim.....	16
7.1 Ziek melden .....	16
7.2 Bereikbaarheid .....	17
7.3 Contact met de bedrijfsarts.....	17
7.4 Contact met de werkgever .....	17
7.5 Spreekuur .....	17
7.6 Medisch onderzoek .....	18
7.7 Probleemanalyse en advies.....	18
7.8 Plan van aanpak.....	18
7.9 Re-integratiedossier en WIA-aanvraag .....	18
7.10 Medewerking aan activiteiten gericht op werkhervatting.....	18
7.11 Genezing niet belemmeren .....	18
7.12 Herstel .....	18
7.13 Vakantie.....	19
7.14 Ziekmelding vanuit het buitenland .....	19
7.15 Bezwaren en klachten .....	19
7.16 Sancties.....	19
7.17 Privacy .....	19
7.18 Reiskosten bij ziekte .....	19
7.19 Zwanger en werken .....	20
8. Algemene richtlijnen .....	21
8.1 Gedragsregels.....	21
8.2 Hygiëne.....	21
8.3 Alcohol, drugs en medicijnen tijdens werktijd .....	21
8.4 Rookbeleid.....	22
8.5 Identificatieplicht .....	22
8.6 Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).....	22
8.7 Geheimhouding .....	22
8.10 Vergaderingen .....	22
8.11 Gebruik van telefoon.....	22
8.12 Bedrijfsfitness .....	22
9. Doelstellingen en functioneringsgesprekken .....	23
9.1 Doelstellingsgesprekken.....	23
9.2 Functioneringsgesprekken .....	23
10. Bijlages.....	24

10.1 Bijlage 1 PSA Beleid .....	24
10.2 Bijlage 2 Meldcode vertrouwensinspecteur .....	31

## 1. Inleiding

Zowiezo Kinderopvang is inmiddels alweer tien jaar een begrip in Noord Holland. We zijn begonnen in de gastouderopvang daarna doorgroeid met buitenschoolse opvang en kinderdagverblijven. Ongeveer drie jaar geleden kwam kraamzorg erbij en heel recent Tante Suus een feest voor kinderen. Door deze groei groeien wij uiteraard ook in personeel en daarom hebben wij dit personeelsbeleid geschreven. Het biedt duidelijkheid voor de werknemer en voor de organisatie. Mochten jullie na het lezen van dit beleid vragen hebben dan kunnen jullie contact opnemen met je leidinggevende.

## 2. CAO

Binnen Zowiezo wordt er met twee verschillende CAO's gewerkt, namelijk:

- CAO voor de Kinderopvang
- CAO voor de Kraamzorg

De CAO's zijn te vinden op het internet, tevens kun je het meest recente exemplaar op kantoor inlezen en kopiëren.

## 3. Dienstverband

### 3.1 Begin dienstverband

Onder het dienstverband bij Zowiezo wordt verstaan: de door de medewerker ondertekende arbeidsovereenkomst waarmee akkoord wordt gegaan met de inhoud van de arbeidsovereenkomst inclusief personeelshandboek.

Een aanstelling gebeurt middels een schriftelijke arbeidsovereenkomst. Binnen Zowiezo is een tweetal verschillende dienstverbanden mogelijk. Een arbeidsovereenkomst wordt aangegaan voor:

- Bepaalde tijd;
- Onbepaalde tijd.

Als er sprake is van elkaar opvolgende arbeidsovereenkomst voor een bepaalde tijd, ontstaat pas een arbeidsovereenkomst van onbepaalde tijd, op het moment dat:

- Meer dan drie arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd elkaar steeds binnen niet meer dan 6 maanden hebben opgevolgd: of
- Arbeidsovereenkomsten elkaar binnen drie maanden hebben opgevolgd in een periode langer dan 3 jaar (36 maanden).

In iedere individuele arbeidsovereenkomst wordt vermeld welk soort dienstverband van toepassing is.

### 3.2 Einde dienstverband

Indien je het dienstverband met Zowiezo wenst te beëindigen dien je dit dienstverband schriftelijk op te zeggen, waarbij je een opzegtermijn van 2 kalendermaanden in acht dient te nemen. Opzegging dient schriftelijk per mail of per brief naar Susan Veldink.

#### **Beëindiging door pensionering**

De arbeidsovereenkomst eindigt op het moment dat de medewerker zijn pensioengerechtigde leeftijd bereikt.

#### **Getuigschrift**

Bij beëindiging van het dienstverband is het voor je mogelijk om een getuigschrift te ontvangen. Elk getuigschrift zal tenminste een juiste opgave bevatten omtrent: de duur van de dienstbetrekking en de aard van de verrichte functies.

#### **Uitbetalen bij beëindiging dienstverband**

Bij beëindigen van het dienstverband ontvang je een eindafrekening van de salarisadministratie en een gewenste getuigschrift met daarin verwerkt;

- Het salaris over de laatste maand, tot de datum van uitdiensttreding;
- Pro rato vakantietoelage tot de datum van uitdiensttreding;
- Uitbetaling van niet opgenomen vakantiedagen, voor zover deze niet verjaard zijn;
- Uitbetaling/inhouding van plus- min uren.

### **Bedrijfseigendommen bij beëindiging dienstverband**

Bij het beëindigen van het dienstverband zal je tevens alle bedrijfseigendommen moeten inleveren bij je leidinggevende.

### 3.3 Wijziging personeelsgegevens

Om administratieve en fiscale redenen dien je de volgende wijzigingen ten behoeve van het personeelsdossier, onmiddellijk mee te delen aan de afdeling personeelszaken:

- Wijzigingen in de burgerlijke staat (bijv. huwelijk, echtscheiding);
- Wijzigingen in het adres en/of de woonplaats;
- Wijzigingen in telefoonnummer/ emailadres;
- Wijzigingen van bankrekening
- Alle overige wijzigingen die van belang kunnen zijn

### 3.4 Vakantietoelage

Het vakantietoelagejaar loopt van 1 januari tot en met 31 december. Jaarlijks in de maand mei zul je 8% van je bruto jaarsalaris als vakantietoelage uitbetaald krijgen. Dit bedrag kan veranderen als de wetgever hiertoe andere beslissingen neemt. Bij beëindiging dienstverband zal de uitbetaling van het vakantietoelage uitbetaald worden over de desbetreffende periode.

### 3.5 Salaris

De salariëring wordt overeengekomen bij indiensttreding en staat vermeld in de individuele arbeidsovereenkomst.

De uitbetaling van het salaris is maandelijks en vindt altijd plaats rond de 28<sup>ste</sup> van de maand.

### 3.6 Pensioenregeling

Zowiezo heeft een pensioenregeling voor de medewerkers bij Pensioenfonds Zorg & Welzijn. De medewerker van 18 jaar en ouder dient verplicht deel te nemen aan dit pensioen. De medewerker betaalt een deel van de premie, evenals de werkgever.

### 3.7 Studieovereenkomst

Binnen de organisatie worden er verschillende trainingen gegeven en is er de mogelijkheid om opleidingen te volgen. De trainingen die vanuit de organisatie worden gegeven zijn:

- EHBO
- Meldcode kindermishandeling
- Communicatie
- Borstvoeding (Kraamzorg)
- Uk & Puk (vve training kinderopvang 0-4 jaar)

Opleidingen die Zowiezo nodig acht voor de verbetering van de kwaliteit van de zorg en opvang wordt georganiseerd en betaald de organisatie. Voor deze opleiding wordt er wel een studieovereenkomst aangegaan met de werknemer. Per opleiding verschillen de voorwaarden, hierover wordt je vooraf ingelicht.

Wil je zelf een opleiding doen, dan zal Zowiezo je hierin te ondersteunen. De ondersteuning die de organisatie kan doen, gaat over de invulling van je studie uren en studiedagen. De kosten voor een zelf gekozen opleiding zijn voor eigen rekening.



### 3.8 Reiskostenvergoeding en declaraties

#### **Woon-werk verkeer**

De medewerker die meer dan 10 kilometer van de werklocatie woont en met eigen vervoer naar de locatie komt, ontvangt € 0,19 per kilometer. De reiskostenvergoeding wordt altijd op de 10<sup>de</sup> van de maand overgemaakt.

## 4. Verwachtingen en taak functieomschrijvingen

Het is fijn om te weten wat je van elkaar kan en mag verwachten, Zowiezo werkt volgens de CAO kinderopvang en CAO Kraamzorg en heeft een geïnteresseerde houding naar het personeel. In de CAO staat beschreven wat u zakelijk op basis van contracten en landelijke afspraken van een werkgever mag verwachten. Wij geven het personeel graag vrijheid om zich professioneel te ontwikkelen en bieden daar graag de ruimte voor. Wij verwachten van de medewerkers en initiatiefrijke houding met kennis van hun vak. Met deze gedachten zijn de medewerkers van Zowiezo voor het hele gezin ook aangenomen.

### 4.1 Kraamverzorgster

De belangrijkste taak van de kraamverzorgende is de verzorging van de moeder en haar baby. De kraamverzorgster assisteert de verloskundige tijdens de geboorte van het kindje en ondersteunt de moeder en haar partner. We vinden het belangrijk dat de kraamverzorgster communicatief vaardig is, goed kan observeren, signaleren en rapporteren en bovenal hart voor haar vak heeft.

### 4.2 Pedagogisch medewerkers kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers initiatief nemen en hun werk serieus nemen. Werken in teamverband is tevens essentiële eigenschap, dit omdat wij werken in teams en samen de verantwoordelijkheid hebben voor het opvangen van kinderen binnen onze kinderdagverblijven en buitenschoolse opvang. Je zorgt samen voor een huiselijke sfeer waardoor kinderen zich veilig voelen. Je houdt de ontwikkelingen van de kinderen goed in de gaten en als er problemen zijn overleg je dat met je collega's, de ouders of een deskundige. Ook als ouders vragen hebben kunnen ze bij jou terecht. Je organiseert activiteiten op het gebied van sport en bewegen, kunst en creativiteit. De activiteiten leveren een bijdrage aan hun opvoeding en passen goed bij hun leeftijd. Zodoende begeleid en stimuleer je kinderen in hun sociale, emotionele en cognitieve ontwikkeling. Ook draag je zorg voor de inventaris van groeps- en gemeenschappelijke ruimten, inclusief licht huishoudelijke werkzaamheden.

### 4.3 Pedagogisch manager kinderdagverblijf

De pedagogisch manager geeft direct leiding aan de pedagogisch medewerkers op de kinderdagverblijven. Tevens zorgt zij voor het realiseren en aansturen van de uitvoering van de werkplannen/beleid op de diverse locaties van Zowiezo kinderopvang. Ze signaleert en analyseert ontwikkelingen en knelpunten in de uitvoering van operationeel beleid.

### 4.4 Leidinggevende Buitenschoolse opvang

De leidinggevende zorgt ervoor dat de dagelijkse gang van zaken binnen de buitenschoolse opvang, op optimale wijze worden uitgevoerd. Tevens zorgt hij/zij voor het realiseren en aansturen van de uitvoering van de werkplannen/beleid op de diverse locaties van Zowiezo buitenschoolse opvang. Bovendien werkt de leidinggevende ook op de groep als pedagogisch medewerker en is ook verantwoordelijk voor de dagelijkse opvang, ontwikkeling en verzorging van een groep kinderen.

### 4.5 Coördinator plaatsing/ planning kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang

De coördinator planning is verantwoordelijk voor het realiseren van de invulling van de bezetting voor van de kinderen op de groepen als de personele bezetting. Ook behandelt zij de vakantie aanvragen van het personeel en zorgt voor inval. Tevens adviseert zij en geeft uitvoering aan het vastgestelde plaatsingsbeleid. Ook onderhoudt ze de contacten met ouders t.a.v wijzigingen in dagen, contracten en de facturering hierin.

#### 4.6 Hoofd Gastouderbureau

Het hoofd van het gastouderbureau geeft directe leiding aan de bemiddelingsmedewerkers. Draagt zorg voor het up to date houden van alle protocollen/formulieren en het pedagogisch beleidsplan voor het gastouderbureau en de uitvoering hiervan.

#### 4.7 Bemiddelingsmedewerker Gastouderbureau

De bemiddelingsmedewerker zorgt voor een juiste koppeling tussen vraagouder en gastouder. Hierbij vinden wij het belangrijk dat de bemiddelingsmedewerker een open en klantvriendelijke houding heeft. De bemiddelingsmedewerker begeleidt en ondersteunt de gastouder in de opvang van de kinderen. Tevens voert de bemiddelingsmedewerker gesprekken met de vraagouder over de ontwikkeling van het kind, kwaliteit van de opvang en zorgt zij ervoor dat administratief de contracten, RIE's, EHBO, cursussen en evaluaties op orde zijn.

#### 4.8 Personeel P&O

De afdeling P&O ondersteunt de holding en de andere BV's bij de sturing en beheersing van personeel, organisatie en opleidingen. P&O zorgt ervoor dat alle personeels- en salarisadministratie werkzaamheden binnen de afdeling op orde zijn. Ze zijn op de hoogte van de geldende arbeidsvoorwaarden, wet- en regelgeving. P&O is het tweede aanspreekpunt voor medewerkers bij vragen die over contracten, uren, financiën gaan. Ze zijn verantwoordelijk voor de volgende taken:

- Verwerken van de personeels- en salarismutaties in het personeelsinformatiesysteem;
- Verzorgen van arbeidsovereenkomsten;
- Beheren personeelsdossier;
- Controleren van declaraties en urenverantwoording;
- Verzorgen van correspondentie;
- Ondersteunen bij werving- en selectieprocedures, ziekteverzuim en scholingen.

#### 4.9 Financieel en administratief medewerker

De financiële administratie houdt zich bezig met het verwerken en controleren van de financiële administratie.

#### 4.10 Kwaliteitsmanager Kinderdagverblijf en buitenschoolse opvang

De kwaliteitsmanager houdt zich bezig met de ontwikkeling, de vaststelling en de uitvoering van het beleid binnen de kinderopvang. Ze schept randvoorwaarden voor de werkkuitvoering en rapporteert over de voortgang per locatie, hierover informeert zij de directeur en het MT. Ze geeft leiding aan medewerkers van het MT, door de kwaliteit van de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden te controleren en medewerkers te begeleiden, instrueren en te coachen.

De complete functieomschrijvingen voor de kinderopvang is zichtbaar in de cao voor de kinderopvang. Voor de functieomschrijvingen voor kraamzorg zijn deze onzichtbaar in de cao kraamzorg.

## 5. Verlof

### 5.1 Verlofbudget

Bij een fulltime dienstverband van 36 uur per week heb je recht op 210 verlofuren. Deze 210 uur is verdeeld onder 144 wettelijke verlofuren en 66 bovenwettelijke verlofuren. Deze wettelijke uren zijn de vakantiedagen waar iedere werknemer minimaal recht op heeft. De bovenwettelijke verlofuren zijn in de CAO kinderopvang vastgesteld.

Wie meer of minder dan fulltime werkt, heeft recht op dit verlofbudget naar rato van de omvang van het dienstverband. Voor werknemers die niet het gehele jaar in dienst zijn, worden het verlofbudget berekend over het gedeelte van het jaar dat ze in dienst zijn.

### 5.2 Aanvraag verlof

Aanvragen van verlof dient gedaan te worden via het personeelssysteem. Je leidinggevende zal de aanvraag goedkeuren of afkeuren vanwege zwaarwegende organisatorische en/of personele belangen zich hiertegen verzetten.

Van het vakantieverlof kan je maximaal 3 weken aaneengesloten verlof worden opgenomen gedurende het kalenderjaar. Indien je hiervan wilt afwijken, dan dient dit in overleg met het management plaats te vinden. Tevens is het belangrijk dat je met directe collega's je vakantie afstemt. Zodat op de groep altijd een bekende vaste kracht staat.

Heb je een 0- uren contract en je wilt op vakantie, ga dan in overleg met de coördinator planning, heb je mondeling of schriftelijk hierin een afspraak gemaakt. Dan kun je in het personeelssysteem aangeven dat je voor een bepaalde periode niet beschikbaar bent.

### 5.3 Plannen van je verlof

Je vakantie-uren heb je dien je in te zetten tussen 1 januari en 31 december van ieder kalenderjaar. Om ervoor te zorgen dat iedereen gebruik maakt van zijn vakantie uren en wij de vervanging kunnen regelen. Hebben wij de volgende regel om je vakantie uren in te plannen en op te nemen.

- 1<sup>ste</sup> kwartaal 20% inplannen van je vakantie uren
- 2<sup>de</sup> en 3<sup>de</sup> kwartaal 60% inplannen van je vakantie uren
- 4<sup>de</sup> kwartaal 20% inplannen van je vakantie uren

Is het niet mogelijk gebleken om je vakantie uren op te maken voor 31 december dan kan je in overleg met je leidinggevende je uren inplannen in de maanden januari en februari van het eerstvolgende kalenderjaar. Wil je in het volgende kalenderjaar voor een langere periode vrij vragen? Dien dit verzoek dan schriftelijk in bij coördinator planning.

### 5.4 Plus- min uren

Wanneer een medewerker meer of minder werkt dan zijn contract uren per week dan bouwt deze plus of min uren op. Deze uren worden automatisch berekend door de urenregistratie van de medewerker. De plus- min uren zijn inzichtelijk voor iedere medewerker in het Personeelssysteem of/en Portabase. Deze uren worden niet uitbetaald aan de medewerker maar worden opgenomen in vrije tijd. Wanneer de medewerker min uren heeft zal deze in overleg met de leidinggevende worden ingehaald.

## 5.5 Feestdagen

De volgende dagen gelden als doorbetaalde feestdagen, indien ze niet samenvallen met een zaterdag of zondag:

- Nieuwjaarsdag
- Tweede Paasdag
- Koningsdag (27 april)
- Bevrijdingsdag (5 mei, 1 keer in de 5 jaar)
- Hemelvaartsdag
- Tweede Pinksterdag
- Eerste en Tweede Kerstdag

## 5.6 Bijzonder verlof

In onderstaande gevallen heeft de werknemer recht op bijzonder verlof met behoud van salaris;

- a) Bij ondertrouw of passeren notariële samenlevingsovereenkomst: 1dag.
- b) Bij huwelijk of bij registratie van de partner in de zin van de Wet op het geregistreerd partnerschap: 3 dagen.
- c) Bij bevalling van zijn partner: 3 dagen
- d) Bij kraamverlof; in afwijking van het wettelijk kraamverlof: 5 dagen
- e) Voor het verrichten van werkzaamheden verband houdende met adoptie: ten hoogste 10 dagen per kind.
- f) Bij ernstige en/of acute ziekte van de partner, ouders, stiefouders, schoonouders, pleegouders, kinderen, stief- of aangehuwde kinderen voor een duur ter beoordeling van de werkgever.
- g) Bij overlijden van bloed- of aanverwanten:
  - 4 dagen bij het overlijden van de onder f bedoelde personen;
  - 2 dagen bij het overlijden van bloed- of aanverwanten in de tweede graad;
  - 1 dag bij het overlijden van bloed- of aanverwanten in de tweede graad;Is de werknemer echter belast met de regeling van de begrafenis, crematie en/of nalatenschap, dan worden ten hoogste 4 dagen verleend.
- h) Voor het consulteren van een arts, indien en voor dit niet buiten werktijd van de werknemer kan plaatsvinden.

## 6. Arbobeleid

### 6.1 Arbobeleid

Het arbobeleid is gericht op het bevorderen en handhaven van een dusdanige werkwijze en gedrag, dat persoonlijk letsel en/of schade aan de gezondheid van medewerkers en derden, alsmede materiele schade en milieubelasting (lucht-, water- en bodemverontreiniging, geluid en andere hinder) worden voorkomen. Uitgangspunt van het beleid is tenminste te voldoen aan de van toepassing zijnde wetgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden en milieu.

### 6.2 Risico-inventarisatie en Evaluatie (RI&E)

De basis voor het te voeren arbobeleid is gelegd met de uitvoering van de Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E). In dit onderzoek is aangegeven welke aandachtspunten (structurele) aandacht behoeven. Vervolgens is het plan van aanpak opgesteld. De RI&E zal 1 keer per jaar herhaald worden, tenzij er grote of noodzakelijke wijzigingen moeten plaatsvinden.

Voor alle medewerkers wordt persoonlijk verwacht deze Arbo regelgeving te respecteren en na te leven en een actieve bijdrage te leveren aan de uitvoering van het Arbo- en milieubeleid. Om dit te bereiken wordt door Zowiezo alle noodzakelijke middelen ter beschikking gesteld.

### 6.3 Verzuimbeleid

De Arbodienst is gespecialiseerd in arbeidsomstandigheden en ziekteverzuim. De arbodienst geeft professionele en persoonlijk advies, maar geeft ook een overzicht van de feiten en cijfers met betrekking tot individueel ziekteverzuim en ziekte verzuim voor het gehele bedrijf. Bij Zowiezo is Preventix B.V. de arbodienst/bedrijfsarts.

Zowiezo vindt het van belang dat zijn medewerkers in goede gezondheid verkeren en dat de arbeidsomstandigheden zo optimaal mogelijk zijn. Mochten er onverhoopt toch klachten over arbeidsomstandigheden of ziekteverzuim optreden, dan kunnen onze medewerkers terecht bij de arbodienst. In overleg met de betrokkenen zal dan naar een adequate oplossing worden gezocht.

In hoofdstuk 7 staat het verzuimreglement van Zowiezo uitgeschreven.

### 6.4 PAGO

Het PAGO is een periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek dat is toegespitst op de gezondheidsrisico's die verbonden zijn aan de werkzaamheden. Hierbij gaat het niet om een kering maar om een preventief onderzoeken. Eventuele gezondheidsschade kan zo in een vroegtijdig stadium worden ontdekt. De uitkomsten van het onderzoek vallen onder het medisch geheim en worden niet op individueel niveau besproken met de werkgever.

Deelname aan het PAGO is altijd op basis van vrijwilligheid.

## 6.5 PSA Beleid

PSA staat voor Psychosociale Arbeidsbelasting. Iedere organisatie is verplicht om een zogenaamd PSA beleid te ontwikkelen en hiernaar ook te handelen. Het volledige beleidsdocument staat onder bijlage 1 van dit personeelshandboek. In het beleidsdocument zullen wij nader ingaan op dit onderwerp en aangegeven op welke manier Zowiezo handelt of wil handelen om PSA binnen de organisatie tot een minimum te beperken. Niet omdat dit een verplichting vanuit de overheid is, maar omdat wij als werkgever ook op de juiste manier met onze werknemers wil omgaan.

Psychosociale Arbeidsbelasting komt binnen organisaties in meerdere vormen voor. De belangrijkste vormen zijn:

- Seksuele intimidatie
- Agressie en geweld
- Pesten
- Werkdruk

Het volledige PSA-beleid staan in dit personeelshandboek onder bijlage 1.

## 6.6 Meldcode

Sinds juli 2013 geldt er een meldplicht in de kinderopvang wanneer er aanwijzingen bestaan van een geweld- of zedendelict tegen een kind door een medewerker. Deze meldplicht houdt in dat de houder dit moet melden bij de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. De vertrouwensinspecteur overlegt met de houder of er aangifte moet worden gedaan bij de politie. Zo ja, dan onderzoekt de politie of de werknemer het misdrijf heeft gepleegd. Medewerkers moeten bij aanwijzingen van een geweld- of zedendelict tegen een kind door een collega contact opnemen met hun werkgever. Vermoedt de medewerker dat de houder zich hier schuldig aan maakt, dan moet de medewerker aangifte doen bij de politie (zie 1.1.). Ouders kunnen met aanwijzingen van geweld tegen een kind ook contact opnemen met de vertrouwensinspecteur. Het is aan de houder (= het bevoegd gezag binnen de kinderopvangorganisatie) om te regelen of de houder zelf in contact treedt met de vertrouwensinspecteur of dat een leidinggevende (bijvoorbeeld een locatiemanager of directeur) dat namens hem/haar doet. Daar waar 'houder' in het stappenplan staat, kan daarom ook de gedelegeerde persoon worden gelezen.

De volledige meldcode staat in dit personeelshandboek onder bijlage 2

## 7. Verzuim

### 7.1 Ziek melden

Wanneer je thuis ziek wordt en je niet in staat bent om te werken dan verwachten wij dat je ons zo snel mogelijk telefonisch informeert en je ziek meld. Vooral voor de kinderdagverblijven, bso's en de kraamzorg is er dan ruimte om inval te zoeken. Als je jezelf telefonisch hebt ziek gemeld geef je in het personeelssysteem aan dat je ziek bent.

#### **Ziek melden wanneer je op het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang werkt.**

Tussen 06:00-09:00 uur en 17:00-20:00 uur meld je je telefonisch ziek door te bellen naar 06- 58 90 01 93. Dit is het telefoonnummer voor ziekte buiten de kantoortijden. Dit nummer wordt afgewisseld per week door Monique Otsen, Mark van der Gracht of Gabriëlle Luikenaar. De medewerker die dienst heeft over de telefoon zal dit verder communiceren voor de zieke medewerker.

Tijdens kantoortijden meld je ziek door naar het kantoor te bellen. Ziekmelding wordt altijd telefonisch gedaan en niet per Whatsapp.

- Kantoor 0229-57 48 85
- Verzuimtelefoon 06- 58 90 01 93
- Susan Veldink 06-50 57 44 40 ( voor Kraamzorg, GOB, KDV, BSO, Kantoor, Tante Suus)
- Monique Otsen 06- 46 44 81 19 (KDV)
- Mark van der Gracht 06- 23 92 64 89 (BSO)

#### **Ziek melden wanneer je in de kraamzorg of op kantoor werkt.**

Wanneer je ziek wordt en je werkt in de kraamzorg, dan meld je je ziek bij Susan of Thea

Heb je je ziek gemeld? Stel je collega's van de locatie op de hoogte van je afwezigheid wegens ziekte en stel je leidinggevende op de hoogte.

Ziek melden als je in de kraamzorg werkt.

- Susan Veldink:           06-50 57 44 40

Heb je je ziek gemeld? Dan zal het gezin op de hoogte stellen en hen informeren over wie er komt invallen.

Ziek melden als je op kantoor werkt of bemiddelingsmedewerker bent.

- Kantoor:                   0229-57 48 85
- Laura Andrea:           06-53 86 17 43
- Susan Veldink:           06-50 57 44 40



Bij de ziekmelding geeft de medewerker aan:

- wat de aard van de klachten is (niet verplicht om te melden) en of deze verband hebben met het werk;
- wat de vermoedelijke duur van het verzuim zal zijn;
- wat de werkgever kan doen om te helpen;
- welke werkzaamheden nog wel uitgevoerd kunnen worden;
- op welk (verpleeg)adres en telefoonnummer de werknemer te bereiken is;
- of er sprake is van een 'vangnetsituatie'. Onder vangnetsituatie wordt verstaan: arbeidsongeschiktheid ten gevolge van zwangerschap, als gevolg van structureel functionele beperkingen (vroeger arbeidsgehandicapt) of als gevolg van orgaandonatie (niet verplicht om te melden)
- of er sprake is van arbeidsongeschiktheid als gevolg van een ongeluk waarvoor een derde aansprakelijk is.

## 7.2 Bereikbaarheid

Een zieke medewerker moet de eerste 2 weken van het verzuim altijd tussen 10.00 uur en 15.00 uur bereikbaar zijn op het opgegeven (verpleeg)adres voor (onaangekondigd) contact met de werkgever of met de bedrijfsarts. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat de medewerker gebeld wordt door de bedrijfsarts voor meer informatie of dat er een huisbezoek plaatsvindt. Is de medewerker niet aanwezig op het opgegeven adres, dan moet iemand anders op dat adres kunnen vertellen waar hij te bereiken is.

Verblijf op een ander adres, permanent of tijdelijk, moet altijd binnen 24 uur aan de leidinggevende en aan de bedrijfsarts doorgegeven worden. Voor bezoek van bedrijfsarts, huisarts, fysiotherapeut of een andere medisch specialist mag het opgegeven adres verlaten worden. Ook voor werkherleving of als er toestemming is van de leidinggevende mag de werknemer het adres verlaten.

## 7.3 Contact met de bedrijfsarts

Wanneer de bedrijfsarts de medewerker vraagt om meer (medische) informatie over de reden van het verzuim, is de medewerker verplicht hieraan mee te werken. Is hij daar niet toe in staat, bijvoorbeeld door opname in een ziekenhuis, dan zal iemand anders de informatie moeten verstrekken. Deze informatie is uitsluitend bestemd voor de bedrijfsarts. Op de gegevens die de bedrijfsarts verzamelt zijn regels van toepassing zoals het beroepsgeheim, de Wet bescherming persoonsgegevens (WBO) en het Privacyreglement. Geen enkele organisatie ontvangt deze gegevens zonder schriftelijke toestemming van de medewerker. Een uitzondering hierop zijn de naam van werkgever en de verwachte hersteldatum en de gemaakte afspraken.

## 7.4 Contact met de werkgever

Naar aanleiding van de ziekmelding neemt de werkgever in de eerste week contact op met de medewerker om te informeren naar diens situatie en om eventuele maatregelen te bespreken in verband met de afwezigheid. Ook kunnen er afspraken worden gemaakt over werkherleving en over hoe vaak en op welke wijze er contact zal zijn tussen werkgever en medewerker.

## 7.5 Spreekuur

Indien nodig ontvangt de medewerker een oproep voor het spreekuur van de bedrijfsarts. Bij verhindering licht de medewerker de bedrijfsarts zo spoedig mogelijk telefonisch in. Bij volledige werkherleving hoeft de medewerker niet op het spreekuur te verschijnen, maar laat hij dit wel zo

spoedig mogelijk telefonisch weten aan de bedrijfsarts. De werkgever ontvangt een terugkoppeling van de bedrijfsarts van hetgeen is afgesproken tijdens het spreekuur.

### 7.6 Medisch onderzoek

Als een medisch onderzoek noodzakelijk is om de arbeids(on)geschiktheid te beoordelen, is de medewerker verplicht mee te werken. Het medisch onderzoek wordt gedaan door of in opdracht van de bedrijfsarts.

### 7.7 Probleemanalyse en advies

Binnen zes weken na de ziekmelding maakt de bedrijfsarts op basis van alle beschikbare informatie een probleemanalyse en geeft een advies aan werkgever en medewerker over het werkhervattings-traject. Deze informatie wordt verstrekt aan zowel werkgever als medewerker. Uiteraard worden hierbij de regels over wie welke informatie ontvangt, in acht genomen.

### 7.8 Plan van aanpak

Op basis van de probleemanalyse en het bijbehorende advies, stellen werkgever en medewerker samen een plan van aanpak op voor het bereiken van herstel. Zodra dit plan door beide partijen is vastgesteld ontvangt de bedrijfsarts hiervan een afschrift.

### 7.9 Re-integratiedossier en WIA-aanvraag

De Wet verbetering poortwachter verplicht werkgevers en ArboNed om alle inspanningen die zijn ondernomen om te komen tot een succesvolle werkhervatting, in het re-integratiedossier vast te leggen. Dit kunnen gespreksverslagen zijn, maar ook terugkoppelingen van (evaluatie)spreekuren en bijstellingen van het vastgestelde plan van aanpak, evenals van de eerstejaarsevaluatie. In een zeer klein percentage van alle verzuimgevallen is terugkeer naar het werk binnen twee jaar niet mogelijk. In dat geval krijgen werkgever, werknemer en de bedrijfsarts te maken met een WIA-aanvraag. De bedrijfsarts gebruikt de gegevens uit het re-integratiedossier om het re-integratieverslag samen te stellen, dat nodig is bij het aanvragen van de WIA door werknemer.

### 7.10 Medewerking aan activiteiten gericht op werkhervatting

Medewerker en werkgever zijn samen verantwoordelijk voor het herstel en een zo spoedig mogelijke verantwoorde terugkeer naar het werk. Zij werken samen aan de begeleiding en activiteiten die hierop gericht zijn, bijvoorbeeld training, scholing, gedeeltelijke werkhervatting en werkaanpassing. De medewerker stelt zich actief op in dit proces.

### 7.11 Genezing niet belemmeren

Tijdens de periode van arbeidsongeschiktheid werkt de medewerker optimaal mee aan zijn herstel en houdt zich aan de gemaakte afspraken met de bedrijfsarts en zijn werkgever. Tijdens ziekte mag de medewerker geen arbeid verrichten, behalve wanneer dit in het belang van zijn gezondheid is voorgeschreven of wanneer hij hiervoor toestemming heeft gekregen van de bedrijfsarts.

### 7.12 Herstel

De bedrijfsarts adviseert over de mogelijke datum waarop de medewerker het werk kan hervatten. Is de medewerker niet in staat om op de afgesproken dag weer aan het werk te gaan, dan:

- licht de medewerker onmiddellijk de direct leidinggevende in;
- licht de medewerker zo spoedig mogelijk de bedrijfsarts telefonisch in.

Zodra de medewerker weer in staat is om te werken, dan meldt hij zich beter bij zijn direct leidinggevende. Bij gedeeltelijke werkhervatting is overleg met de bedrijfsarts gewenst.

### 7.13 Vakantie

Wanneer een medewerker op vakantie wil tijdens arbeidsongeschiktheid, heeft hij hiervoor toestemming nodig van de directie. Deze kan zich baseren op het advies van de bedrijfsarts. Zonder vooraf verkregen toestemming is het de medewerker niet toegestaan te vertrekken naar zijn vakantiebestemming.

### 7.14 Ziekmelding vanuit het buitenland

Voor een ziekmelding vanuit het buitenland gelden dezelfde regels als voor een ziekmelding vanuit Nederland. Dit houdt in dat verzuim dat ontstaat in het buitenland bij de direct leidinggevende wordt gemeld conform de eerder omschreven wijze. Daarnaast moet zo spoedig mogelijk een lokale huisarts ingeschakeld worden voor een medische verklaring.

Deze verklaring moet de volgende gegevens bevatten:

- de aard van de ziekte;
- het verloop van de ziekte;
- de ingestelde therapie;
- een verklaring van medische ongeschiktheid tot reizen (indien van toepassing).

Na terugkomst moet de medewerker deze medische gegevens overhandigen aan de bedrijfsarts.

### 7.15 Bezwaren en klachten

Als een medewerker het niet eens is met adviezen of uitspraken van de bedrijfsarts of met voorstellen of activiteiten van zijn werkgever, kan hij een deskundigenoordeel (second opinion) aanvragen bij het UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen). De kosten van een deskundigenoordeel zijn voor de aanvrager en op te vragen bij het UWV.

### 7.16 Sancties

Houdt een medewerker zich niet aan de afspraken uit het protocol of werkt hij niet voldoende mee aan zijn herstel, dan kan dit leiden tot een waarschuwing. Als er geen verbetering optreedt, heeft de werkgever het recht om de loondoorbetaling op te schorten of zelfs stop te zetten.

### 7.17 Privacy

De bedrijfsarts ziet erop toe dat privacygevoelige gegevens optimaal worden beschermd tegen onbevoegden. In het privacyreglement is precies vastgelegd wie bepaalde gegevens mag inzien, hoe lang ze worden bewaard en hoe wordt voorkomen dat onbevoegde personen toegang krijgen tot deze informatie.

Medische informatie is uitsluitend toegankelijk voor de bedrijfsarts die gehouden is aan het beroepsgeheim. In bepaalde situaties kan de bedrijfsarts het wenselijk achten bepaalde informatie wel aan de werkgever te verstrekken, bijvoorbeeld om beperkingen aan te geven ten behoeve van werkaanpassing. In een dergelijk geval wordt de medewerker altijd eerst om toestemming gevraagd.

### 7.18 Reiskosten bij ziekte

In gevallen van langdurige ziekte of arbeidsongeschiktheid wordt na twee maanden de reiskostenvergoeding ingehouden. Bij werkhervatting na ziekte zal vanaf de eerste volledige kalendermaand de betaling van de reiskosten weer hervat worden.

## 7.19 Zwanger en werken

- Wie zwanger is en werkt, heeft recht op zwangerschapsverlof en een zwangerschapsuitkering. Na de bevalling heb je recht op bevallingsverlof en een bevallingsuitkering. Zwangerschapsverlof en bevallingsverlof duren in totaal minstens 16 weken. Ben je werkzaam op het kinderdagverblijf, de buitenschoolse opvang of in de kraamzorg? Dan werk je tot 6 weken voor je uiterekende datum en heb je na je bevalling nog recht op 10 weken verlof. Ben je werkzaam op kantoor dan mag je tot 4 weken voor de uiterekende datum werken.
- Ziekte rond zwangerschap en bevalling. Wordt u ziek voor, tijdens of na uw zwangerschap of bevalling? Dan kunt u een uitkering krijgen. Welke uitkering u ontvangt, hangt af van het moment waarop u ziek wordt en van uw situatie. Hiervoor zal Zowiezo een ziekmelding doen bij het UWV en vragen wij een ziektewetuitkering aan. Zij roepen u dan op bij de bedrijfsarts en zal de situatie bepalen.

De werkgever is verplicht het werk voor de zwangere werkneemster zo te organiseren dat het werk geen schadelijke gevolgen heeft voor de zwangerschap, het ongeboren kind en de werkneemster zelf.

### Beheersmaatregelen

De Wet (artikel 1.42) schrijft de beheersmaatregelen voor en de volgorde waarin deze genomen moeten worden. Dit zijn:

- de risico's wegnemen binnen de eigen functie en de eigen werkplek;
- aanpassing van het werk en/of aanpassing van de werk- en rusttijden;
- ander werk;
- het tijdelijk vrijstellen van het verrichten van arbeid.

### Afspraken over borstvoeding

U kunt met uw leidinggevende afspraken maken over het geven van borstvoeding en/of kolven tijdens het werk.

## 8. Algemene richtlijnen

### 8.1 Gedragsregels

Bij Zowiezo scheppen we een klimaat waarin iedereen kinderen, ouders en medewerkers zich veilig voelen.

*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 opmerking gemaakt, 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 die gedrag vertoont dat als onacceptabel wordt ervaren wordt hierop aangesproken. In het geval van (dreigementen van) lichamelijk of verbaal geweld door ouders of medewerker is de directie bevoegd corrigerende maatregelen te nemen;
- Iedereen houdt zich aan gemaakte afspraken;
- De medewerker is consistent en betrouwbaar in zijn of haar gedrag;
- De medewerker wijst plagen en pesten te allen tijde af;
- De medewerker spreekt niet over het gedrag, huiselijke omstandigheden of andere privacy gevoelige zaken van de klant in het bijzijn van niet direct betrokken personen.
- Zowiezo probeert in alle gevallen zorgvuldig te handelen en de belangen van ouders en kinderen te behartigen;
- De ouders/verzorgers hebben inzage recht in alle gegevens die over het kind worden opgeslagen;
- 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;
- Foto's, die door Zowiezo worden gemaakt, worden alleen bewaard, bewerkt of verspreid met de toestemming van de ouders of verzorgers van de kinderen;
- Foto's van kinderen worden alleen gepubliceerd met schriftelijke toestemming van de ouders of verzorger.

### 8.2 Hygiëne

Zowiezo volgt voor de medewerkers in de kinderopvang de richtlijnen van de KIDDI-app. De KIDDI-app bevat informatie over infectieziekten en hygiënerichtlijnen voor kindercentra, peuterspeelzalen en buitenschools opvangorganisaties. Deze informatie is gebaseerd op de richtlijnen voor kindercentra van het Landelijke Centrum voor Hygiëne en Veiligheid (LCHV), onderdeel van het RIVM. Deze app is voor iedere medewerker inzichtelijk op alle locaties.

Voor de medewerkers die werkzaam zijn in de kraamzorg volgen deze de richtlijnen van het KCKZ.

### 8.3 Alcohol, drugs en medicijnen tijdens werktijd

Het is ten strengste verboden om voorafgaand of tijdens je werk alcohol of andere verdovende middelen te gebruiken. Als je medicijnen hebt gekregen van je huisarts die je werk ongunstig beïnvloeden, dan moet je de leidinggevende hier zo spoedig mogelijk op de hoogte van stellen.

## 8.4 Rookbeleid

In het kinderdagverblijf en de buitenschoolse opvang mag niet gerookt worden. Buiten bij de locaties mag alleen gerookt worden bij de bestemde ruimtes. Er mag nooit gerookt worden in het bijzijn van de kinderen.

## 8.5 Identificatieplicht

Iedereen moet zijn of haar identiteitsbewijs kunnen laten zien, ook op de werkplek. Indien de arbeidsinspectie een controle uitoefent, behoort u te kunnen identificeren.

## 8.6 Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) is een verklaring waaruit blijkt dat je gedrag in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving.

Iedere medewerker van Zowiezo dient een geldig Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te hebben. Deze kan aangevraagd worden door de afdeling P&O. De kosten voor het aanvragen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) zijn voor Zowiezo.

Aan de hand van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) dienen alle medewerkers zich te koppelen in het Personenregister kinderopvang

## 8.7 Geheimhouding

Iedere werknemer, in welke functie dan ook aangesteld is zowel gedurende als na afloop van het dienstverband tot volstrekte geheimhouding verplicht over alle bedrijfsaangelegenheden in de ruimste zin van het woord. Het is ten strengste verboden inlichtingen of gegevens van Zowiezo mondeling of schriftelijk te verstrekken aan derden.

## 8.10 Vergaderingen

De tijdsduur van de vergadering komt tot anderhalf uur in rekening voor Zowiezo. De tijd die de medewerkers langer maken dan deze anderhalve uur is voor hun eigen tijd.

## 8.11 Gebruik van telefoon

Het gebruik van de telefoon voor privédoeleinden is niet toegestaan op de locatie. Dit is alleen toegestaan in uiterste nood van de situatie.

## 8.12 Bedrijfsfitness

Zowiezo is aangesloten bij Bedrijfsfitness Nederland. Medewerkers kunnen hierdoor voordelig een sportabonnement afnemen bij de aangesloten fitnessorganisaties. De kosten voor het abonnement worden ingehouden op het brutoloon waardoor je een belastingvoordeel hebt.

## 9. Doelstellingen en functioneringsgesprekken

Binnen de organisatie werken we met drie soorten gesprekken namelijk:

- Doelstellingsgesprekken
- Functioneringsgesprekken
- Beoordelingsgesprekken

### 9.1 Doelstellingsgesprekken

Doelstellingsgesprekken worden tussen de één en drie keer per jaar gehouden, hier ligt de focus op persoonlijke groei en ontwikkeling binnen de functie. De leidinggevende heeft tijdens deze gesprekken een coachende houding. Eigen inzicht en inbreng van de medewerker is tijdens dit gesprek van groot belang. Weet wat jezelf wilt verbeteren en waar je naartoe wilt groeien binnen je werk/functie. Geef aan wat jezelf kunt en waarbij je hulp kunt gebruiken.

### 9.2 Functioneringsgesprekken

Een functioneringsgesprek is een gestructureerd gesprek tussen de medewerker en de leidinggevende met als doel het functioneren van de werknemer en de onderlinge samenwerking te verbeteren. Functioneringsgesprekken worden jaarlijks gevoerd.

### 9.3 Beoordelingsgesprekken

Een beoordelingsgesprek is iets anders dan een functioneringsgesprek. In een beoordelingsgesprek vertelt je leidinggevende je wat hij of zij vindt van je prestaties het afgelopen jaar en welke consequenties dat eventueel heeft. In het beoordelingsgesprek wordt dan vaak terugverwezen naar de afspraken die je in het functioneringsgesprek hebt gemaakt.

## 10. Bijlages

### 10.1 Bijlage 1 PSA Beleid

#### 1. Inleiding

PSA staat voor Psychosociale Arbeidsbelasting. Iedere organisatie is verplicht om een zogenaamd PSA beleid te ontwikkelen en hiernaar ook te handelen. In dit beleidsdocument zullen wij nader ingaan op dit onderwerp en aangegeven op welke manier Zowiezo handelt of wil handelen om PSA binnen de organisatie tot een minimum te beperken. Niet omdat dit een verplichting vanuit de overheid is, maar omdat wij als werkgever ook op de juiste manier met onze werknemers wil omgaan.

Psychosociale Arbeidsbelasting komt binnen organisaties in meerdere vormen voor. De belangrijkste vormen zijn:

- Seksuele intimidatie
- Agressie en geweld
- Pesten
- Werkdruk

Deze vormen zullen in de volgende hoofdstukken nader besproken worden.

#### 2. Ongewenste omgangsvormen

Ongewenste omgangsvormen kunnen op elk niveau van de onderneming voorkomen en kunnen plaatsvinden tussen medewerker en tussen medewerkers en leidinggevenden. Zowiezo definieert ongewenste omgangsvormen als handelingen van een medewerker of een groep medewerkers, die door een nadere medewerker als vijandig, vernederend of intimiderend kunnen worden beschouwd. Deze ruime omschrijving van het begrip ongewenste omgangsvormen laat veel ruimte voor de subjectieve beleving van het slachtoffer. Zowiezo kiest voor deze ruime omschrijving van het begrip ongewenste omgangsvormen, omdat het gedrag dat “ongewenst” is voor de ene medewerker, voor de andere medewerker “gewenst” gedrag kan zijn. Dit biedt de medewerkers de mogelijkheid hun eigen grenzen aan te geven in de omgang met collega’s of leidinggevenden. Met ongewenste omgangsvormen, zoals in dit hoofdstuk genoemd, worden in eerste instantie bedoeld seksuele intimidatie en agressie en geweld, waaronder ook pesten, zoals die in de Arbwet zijn genoemd. Maar daarnaast geldt dit beleid ook voor de andere ongewenste omgangsvormen, zoals werkdruk. De omschrijving van ongewenste omgangsvormen volgt hierna.



## 2.1 Seksuele intimidatie

Binnen een organisatie kun je te maken krijgen met seksuele intimidatie door collega's of de leidinggevende. Het gaat hierbij dan niet om een onschuldige flirt of een vriendschappelijke aanraking. Het gaat om seksueel getinte aandacht die je onwenselijk en bedreigend vindt en je werk kan schaden. Seksuele intimidatie wijst op een gebrek aan respect en fatsoen voor elkaar.

Vormen van seksuele intimidatie zijn:

- Intieme vragen over je privé-leven
- Suggestieve opmerkingen
- Betasten van je lichaam
- Chantage
- Aanranding
- Verkrachting

Als je op het werk te maken krijgt met seksuele intimidatie, is het allereerst belangrijk dat je erover praat. Vertel de dader dat je zijn gedrag niet accepteert. Veel mensen beseffen niet dat hun gedrag ongewenst is en stoppen ermee zodra hun dat rechtstreeks wordt gezegd. Lukt of helpt een afwijzende reactie niet, praat er dan met anderen over. Bijvoorbeeld met:

- Je direct leidinggevende
- Je collega's
- De vertrouwenspersoon (zie hoofdstuk vertrouwenspersoon)
- De bedrijfsarts

Als praten niet helpt, kun je een klacht indienen. Deze klacht kun je indienen bij de Personeelsadviseur, de directeur of bij de bedrijfsarts. De persoon bij wie je de klacht hebt ingediend, is verplicht om deze in behandeling te nemen en ook onderzoek in te stellen. Verder is deze persoon verplicht jou op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in de behandeling van de klacht.

Daarnaast heb je altijd de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Commissie Gelijke Behandeling (CGB) of de rechter.

Wanneer je op je werk te maken krijgt met aanranding of verkrachting moet je hiervan aangifte doen bij de politie. Dit zijn strafbare feiten. De Personeelsadviseur, de directeur of de bedrijfsarts kunnen je hierin terzijde staan.

### De verplichtingen van de werkgever

Wat moet de werkgever doen om je te beschermen tegen seksuele intimidatie? Natuurlijk mag de werkgever je niet seksueel intimideren. Dit geldt natuurlijk ook voor de leidinggevendenden. Daarnaast moet de werkgever ook voorkomen dat je op je werk lastig gevallen wordt door collega's. De leidinggevende speelt een belangrijke rol in het signaleren van seksuele intimidatie, door regelmatig de werkplek te bezoeken, om signalen in die richting direct bespreekbaar te maken (b.v. grapjes die in die richting gemaakt worden) en het onderwerp regelmatig te bespreken in het werkoverleg.

Helaas kan een actieve houding van de werkgever/leidinggevende niet altijd voorkomen dat er sprake is van seksuele intimidatie. Om dit vervolgens bespreekbaar te maken en hier de noodzakelijke actie op te nemen heeft Zowiezo een vertrouwenspersoon aangesteld (zie hoofdstuk vertrouwenspersoon).

Verder tolereren wij als werkgever seksuele intimidatie niet. Dit betekent dat wanneer is vastgesteld dat een werknemer zich seksueel intimiderend heeft uitgelaten dit kan leiden tot een schriftelijke waarschuwing en in zeer ernstige gevallen tot schorsing of ontslag.

## **2.2 Agressie en geweld**

In het werk kun je slachtoffer worden van agressie en geweld. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren bij klanten die zich agressief opstellen bij de receptie of door de telefoon wanneer zij het gevoel hebben dat hun geen recht wordt gedaan.

Als werknemer is het van belang dat je altijd (op een correcte manier) aangeeft dat je de agressieve houding niet accepteert. Daarnaast is het van belang dat je vormen van agressie bespreekt met je leidinggevende, aan de orde stelt in een werkoverleg of voorlegt aan de vertrouwenspersoon. De leidinggevende of de vertrouwenspersoon zal dit moeten onderzoeken, waarbij ze jou op de hoogte moeten houden over de ontwikkelingen in het kader van deze melding.

Als je het gevoel hebt dat de klacht niet adequaat wordt opgepakt of niet serieus wordt genomen, kun je de Personeelsadviseur inschakelen of hulp zoeken bij de bedrijfsarts.

### De verplichtingen van de werkgever

Verder is de werkgever verplicht om een klachtenregeling op te stellen waarin is vastgesteld hoe klanten een klacht over de wijze van werken binnen Zowiezo aan de orde kunnen stellen. Wanneer er sprake is van een adequate klachtenregeling, kan agressie voorkomen worden. Ook is training in de wijze van omgang met telefonische agressie een belangrijk hulpmiddel.

### *Pesten*

Bij pesten op het werk gaat het niet om een eenmalige vervelende grap of opmerking door een collega. Pesten is iets wat vaker gebeurt over een langere tijd. Het doel van pesten is kwetsen en vernederen.

Vormen van pesten zijn:

- vervelende opmerkingen maken
- grapjes maken ten koste van jou
- beledigen, schelden
- negeren of totaal isoleren
- openlijk terechtwijzen
- gebaren maken
- beschadigen van eigendommen

Als werknemer kun je, wanneer je gepest wordt, last krijgen van hoofdpijn, darmklachten en slaapproblemen. Uiteraard moeten we dit voorkomen. Daarnaast vinden wij het van groot belang dat we medewerkers een veilige werkomgeving bieden.

Als je slachtoffer bent van pesten door collega's of je leidinggevende is het belangrijk om te zeggen dat je het pestgedrag niet accepteert. Je kunt erover praten met een collega die je vertrouwt of met een leidinggevende. Ook kun je contact opnemen met de vertrouwenspersoon of de bedrijfsarts.

Ook collega's onderling kunnen een rol spelen bij het voorkomen, dan wel stoppen van pesten. Als je merkt dat een collega wordt gepest, spreek dan de dader aan op zijn gedrag. Hiermee steun je het

slachtoffer. Vaak stopt het pesten ook als veel mensen aan de dader duidelijk maken dat zijn gedrag niet op prijs wordt gesteld.

#### De verplichtingen van de werkgever

Iedere leidinggevende heeft als taak om pestgedrag te signaleren en aan te pakken. Het signaleren kan door regelmatig op de werkvloer aanwezig te zijn. Daarnaast moet dit onderwerp ook een terugkerend item zijn op het werkoverleg. Zodra gesignaleerd wordt dat er sprake is van mogelijk pestgedrag is de leidinggevende verplicht hier de benodigde actie op te ondernemen, zodat het pestgedrag stopt.

Verder tolereren wij als werkgever het pesten van een collega niet. Dit betekent dat wanneer is vastgesteld dat een werknemer een andere werknemer gepest heeft of nog steeds pest dit kan leiden tot een schriftelijke waarschuwing en in zeer ernstige gevallen tot schorsing of ontslag.

### **2.3 Werkdruk**

Bij werkdruk kun je als werknemer structureel niet voldoen aan de eisen. Dit komt doordat de eisen te hoog of te veel zijn. De termen werkdruk en werkstress worden nogal eens door elkaar gebruikt. Bij werkstress is sprake van een situatie van langdurige psychische overbelasting. Dit ontstaat wanneer je langere tijd niet aan de gestelde eisen kunt voldoen, of wanneer je denkt dat je hier niet aan kunt voldoen.

#### Oorzaken werkdruk

Werkdruk kan de volgende oorzaken hebben: een hoog werktempo, tijdsdruk, gebrek aan kennis en vaardigheden en te weinig invloed op de arbeids- en rusttijden.

#### Oorzaken werkstress

Je kunt last krijgen van werkstress door:

- werkdruk
- te veel of juist te weinig werk
- te moeilijk of juist te makkelijk werk
- slechte sfeer op het werk
- onzekerheid (b.v bij een reorganisatie)

De gevolgen van werkdruk en stress kunnen zich lichamelijk en geestelijk uiten, bijvoorbeeld door een hoge bloeddruk, oververmoeidheid, slaapstoornissen en depressiviteit. Werkdruk kan ook leiden tot Repetitive Strain Injury (RSI), omdat je hierdoor soms te lang in eenzelfde (gespannen) houding werkt.

Als werknemer moet je altijd bij je leidinggevende aangeven wanneer je denkt het werk niet aan te kunnen. Je kunt natuurlijk ook zelf proberen een hoge werkdruk te voorkomen door:

- regelmatig werkzaamheden af te wisselen
- zorg te dragen voor een goede planning van je werkzaamheden
- zorg te dragen voor een duidelijke taakstelling
- een goede werkmethode te hanteren (gestructureerd werken)
- "nee" durven te zeggen
- overwerk zoveel mogelijk te beperken

### De verplichtingen van de werkgever

Werkdruk mag geen schade opleveren voor je gezondheid. Daarom is het in het belang van zowel werknemer als werkgever dat werkdruk zoveel mogelijk voorkomen wordt. Uiteraard blijft het mogelijk dat er pieken in b.v. werkaanbod voorkomen, maar een structurele overbelasting moet voorkomen worden.

Allereerst zal de leidinggevende er op moeten toezien dat het werk zoveel mogelijk aangepast wordt aan jouw persoonlijke eigenschappen (ergonomische aanpassingen, ervaring etc.).

Verder is het ook van belang dat een functiegebouw wordt opgesteld waarin vastgelegd wordt welke functies er zijn en wat de taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en vereisten zijn per functie. Hierbij moet de leidinggevende de match maken tussen medewerker en functie. Bij afwijkingen zullen nadere afspraken gemaakt moeten worden (andere functie, bijscholing etc.)

De leidinggevende moet constant bedacht zijn op signalen van werkdruk en werkstress. De werkresultaten (individueel en van het team), de mate en vorm van samenwerking en gedrag (veranderingen), directe of indirecte informatie kunnen allen verwijzen naar werkdruk en werkstress. Door op de situatie in te gaan en dus te vragen naar wat er aan de hand is, kan de leidinggevende er achter komen of er werkelijk sprake is van een te hoge interne druk. Indicatoren voor te hoge interne druk zijn onder meer regelmatige uitval, conflicten, apathie, agressie, lage productiviteit. Vervolgens moet hijzelf een bijdrage leveren aan de stopzetting en omkering van dit proces. Welke maatregel daarbij werkelijk lastenverlichtend zal zijn is afhankelijk van de individuele medewerker.

Wanneer de leidinggevende bewust of onbewust onderdeel uitmaakt van het probleem, is de medewerker aangewezen op de Personeelsadviseur of de Bedrijfsarts. Deze zijn dan verplicht om de problematiek op een neutrale wijze terug te brengen bij de leidinggevende of het management.

Tot slot moet de werkgever er zorg voor dragen dat werkdruk een regelmatig terugkerend onderwerp is tijdens werkoverleg. De werknemer is ook mede verantwoordelijk voor het naar voren brengen van situaties die werkdruk en werkstress niet positief beïnvloeden. In eerste instantie zullen leidinggevende en de werknemer samen de problematiek gezamenlijk op moeten pakken. Gebeurt dit niet of niet naar tevredenheid van de werknemer, dan kan de Personeelsadviseur, de bedrijfsarts of de directeur ingeschakeld worden.

### Uitgangspunten bij de aanpak van werkdruk en werkstress

Om de genoemde problematiek op de juiste wijze te behandelen is een stappenplan nodig die als volgt kan worden omschreven:

1. Vertrouwen hebben in de regisseur, erkenning en acceptatie van de diagnose en bereidheid en gezindheid om op het probleem in te gaan
2. Overeenstemming over de oplossingsrichting
3. Overeenstemming over de haalbaarheid van het proces
4. Overeenstemming over de haalbaarheid van het resultaat (gerelateerd aan kansen en mogelijkheden en blokkades en beperkingen op persoonlijk en zakelijk gebied)
5. Overeenstemming over de uitvoering van de oplossing

Stap 2 kan niet plaatsvinden voordat stap 1 is afgerond en stap 4 kan niet plaatsvinden, wanneer er geen overeenstemming is over stap 1 tot en met 3.

### **3. Vertrouwenspersoon**

#### Wat zijn vertrouwenspersonen?

De vertrouwenspersonen kunnen helpen bij het oplossen van conflicten. Ook zijn ze aanspreekpunt voor medewerkers van Zowiezo die te maken hebben met ongewenst gedrag zoals bijvoorbeeld seksuele intimidatie, pesten of discriminatie. De vertrouwenspersonen zijn er in principe voor iedereen bij Zowiezo die te maken heeft met ongewenst gedrag. Tevens zijn zij aanspreekpunt voor medewerkers die in de arbeidsrelatie in een conflict zijn gekomen waarbij de reguliere wegen niet tot een oplossing hebben geleid.

#### Wat doen de vertrouwenspersonen?

De vertrouwenspersonen hebben tot taak om problemen door contacten en bemiddeling (weer) bespreekbaar te maken en daardoor bij te dragen tot de oplossing van deze problemen.

De vertrouwenspersonen treden niet in de plaats van bestaande procedures. Wordt een probleem bij een van de vertrouwenspersonen gemeld, dan zal deze allereerst kijken of de kwestie niet al in behandeling is bij de verantwoordelijke instanties of functionarissen. Is dat wel het geval dan zal de vertrouwenspersoon zich terughoudend opstellen.

#### Werkwijze van de vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon onderzoekt het aangedragen probleem en beoordeelt door welke instantie(s) of personen de behandeling het beste kan geschieden. Vervolgens adviseert hij de klager wát te doen.

De bemoeienis van de vertrouwenspersoon kan driedelig zijn.

1. De vertrouwenspersoon kan een advies geven, waarna de klager zijn probleem tracht op te lossen zonder verdere inschakeling van de vertrouwenspersoon.
2. De vertrouwenspersoon kan het probleem voorleggen aan een persoon of instantie die het verder kan behandelen, waarbij de vertrouwenspersoon een eerste contact legt tussen de betreffende persoon of instantie en de klager.
3. De vertrouwenspersoon kan tijdens de behandeling van de kwestie door andere personen optreden als bemiddelaar.

Welke aanpak ook wordt gekozen, de vertrouwenspersoon zal steeds zijn bemoeienis bepalen in overleg en met instemming van de klager en eventuele verantwoordelijke functionarissen.

#### Vertrouwelijkheid

Zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid zijn sleutelwoorden in de werkwijze van de vertrouwenspersonen. De vraagstukken die aan de vertrouwenspersonen worden voorgelegd, zullen met de grootst mogelijke omzichtigheid worden behandeld. De vertrouwenspersonen zijn dan ook verplicht tot een vertrouwelijke behandeling van alle informatie. En de klager dient steeds expliciete toestemming te geven voordat de vertrouwenspersonen informatie kunnen inwinnen bij andere personen of instanties.

De vertrouwenspersonen bij Zowiezo is:

*Kinderopvang en Kraamzorg*

*Monique Otsen*

*Telefoon: 06-46448119*

*E-mail: [monique.otsen@zowiezo.nu](mailto:monique.otsen@zowiezo.nu)*

*Gastouderopvang*

*Laura Andrea*

*Telefoon: 06-46448120*

*E-mail: [laura.andrea@zowiezo.nu](mailto:laura.andrea@zowiezo.nu)*

Belangrijk is nog om te vermelden dat het niet verplicht is om de vertrouwenspersoon in te schakelen die werkzaam is op jouw afdeling.

*Tot slot*

Wij hebben in dit beleidsstuk proberen weer te geven hoe wij als organisatie Psychosociale Arbeidsbelasting tot een minimum willen beperken en wat wij er aan kunnen doen wanneer er wel sprake is van Psychosociale Arbeidsbelasting. Mocht je meer informatie wensen, dan kun je uiteraard altijd contact opnemen met je leidinggevende, de ondernemingsraad of de Personeelsadviseur.

## 10.2 Bijlage 2 Meldcode vertrouwensinspecteur

### 1. Inleiding

Sinds juli 2013 geldt er een meldplicht in de kinderopvang wanneer er aanwijzingen bestaan van een geweld- of zedendelict tegen een kind door een medewerker. Deze meldplicht houdt in dat de houder dit moet melden bij de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. De vertrouwensinspecteur overlegt met de houder of er aangifte moet worden gedaan bij de politie. Zo ja, dan onderzoekt de politie of de werknemer het misdrijf heeft gepleegd. Medewerkers moeten bij aanwijzingen van een geweld- of zedendelict tegen een kind door een collega contact opnemen met hun werkgever. Vermoedt de medewerker dat de houder zich hier schuldig aan maakt, dan moet de medewerker aangifte doen bij de politie (zie 1.1.). Ouders kunnen met aanwijzingen van geweld tegen een kind ook contact opnemen met de vertrouwensinspecteur. Het is aan de houder (= het bevoegd gezag binnen de kinderopvangorganisatie) om te regelen of de houder zelf in contact treedt met de vertrouwensinspecteur of dat een leidinggevende (bijvoorbeeld een locatiemanager of directeur) dat namens hem/haar doet. Daar waar 'houder' in het stappenplan staat, kan daarom ook de gedelegeerde persoon worden gelezen.

#### 1.1 Melding door een medewerker over de houder zelf

Indien de medewerker aanwijzingen heeft dat de houder zelf een geweld- of zedendelict begaat (of heeft begaan) en een kind hiervan het slachtoffer is, dan is de medewerker verplicht tot het doen van aangifte bij de politie. Hij/zij kan hierover in overleg treden met de vertrouwensinspecteur. De vertrouwensinspecteur kan de medewerker begeleiden bij het doen van aangifte.

#### 1.2 Melding door een ouder over een medewerker of leidinggevende

Indien een ouder aanwijzingen heeft dat een medewerker of leidinggevende een geweld- of zedendelict begaat (of heeft begaan) en een kind hiervan het slachtoffer is, dan kan de ouder contact opnemen met de vertrouwensinspecteur. Daarnaast heeft de ouder de (reguliere) rechtsplicht om bij een redelijk vermoeden van een strafbaar feit aangifte te doen bij de politie. De vertrouwensinspecteur zal de ouder adviseren om contact op te nemen met een leidinggevende van de kinderopvanginstelling. Betreft het de leidinggevende dan is het advies om contact op te nemen met de houder. Zodra Zowiezo door de ouder is geïnformeerd, ontstaat voor hem/haar de meldplicht.

#### 1.3. Melding door een ouder over een gastouder/volwassen huisgenoot

De situatie binnen de gastouderopvang wijkt af van de situatie in een kindercentrum, kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang. De gastouder werkt alleen, er is in de meeste gevallen geen arbeidsrelatie met het gastouderbureau en vaak is er regelmatig een volwassen huisgenoot aanwezig in de woning waar de kinderen worden opgevangen. Hoewel de bemiddelingsmedewerker van het gastouderbureau de gastouder begeleidt, is de kans op signalering door de bemiddelingsmedewerker zelf gering vanwege haar/zijn beperkte aanwezigheid tijdens opvanguren. De melding van een vermoeden van een mogelijk geweld- of zedenmisdrijf zal daarom in de praktijk vooral worden gedaan door de ouder. Zie hiervoor paragraaf 1.2.

#### 1.4. Leeswijzer

Dit deel gaat eerst in op het stappenplan wanneer er een vermoeden bestaat dat een medewerker een geweld- of zedendelict heeft gepleegd tegen een kind. Daarnaast komen er preventieve maatregelen aan bod.

## 2. Stappenplan bij een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker

Onderstaande stappen worden in de volgende paragraaf toegelicht

**STAP 1A**  
In kaart brengen van signalen



**STAP 1B**  
Direct melding doen van vermoeden bij de houder



**STAP 2**  
In overleg treden met vertrouwensinspecteur



**STAP 3**  
Aangifte doen



**STAP 4**  
Handelen naar aanleiding van onderzoek politie



**STAP 5**  
Nazorg bieden en evalueren

De beroepskracht:

- Observeert
- Brengt signalen in kaart (zie bijlage 3, 4 en 9)
- Documenteert

De beroepskracht:

- Is verplicht het vermoeden van een geweld- of zedendelict door een collega jegens een kind direct bij de houder te melden (tenzij het vermoeden de houder betreft)

De houder:

- Moet direct contact leggen met een vertrouwensinspecteur (overlegplicht) indien hij/zij aanwijzingen heeft dat een collega een geweld- of zedendelict begaat of heeft begaan jegens een kind
- Krijgt advies van de vertrouwensinspecteur over al dan niet doen van aangifte
- Documenteert

De houder:

- Is verplicht bij redelijk vermoeden aangifte te doen bij de politie (aangifteplicht)
- Stelt de beroepskracht in ieder geval voor de duur van het onderzoek op non-actief
- Legt een draaiboek aan
- Raadpleegt de GGD
- Regelt ondersteuning voor kind en ouders
- Volgt het ingestelde onderzoek van de politie
- Documenteert

De houder:

- Rehabiliteert en/of
- Geeft waarschuwing af en/of
- Neemt arbeidsrechtelijke maatregelen
- Documenteert

De houder:

- Biedt nazorg aan ouders en kinderen
- Biedt nazorg aan beroepskrachten
- Organiseert ouderavonden
- Verwijst door naar externe hulp
- Evalueert de procedures
- Documenteert



## 2.1. Toelichting op het stappenplan

### Stap 1A: Signaleren

*De beroepskracht of bemiddelingsmedewerker heeft een vermoeden of een signaal opgevangen of iemand laat doorschemeren dat er iets niet goed zit in de relatie tussen het kind en een collega werkzaam binnen Zowiezo kinderopvang en Zowiezo Gastouderopvang.*

De signalerende beroepskracht zal eerder ongewenste omgangsvormen van een collega naar een kind signaleren dan direct misbruik constateren. Niet in alle gevallen waarin beroepskrachten menen dat er niet goed met kinderen wordt omgegaan door een collega, is er sprake van een mogelijk geweld- of zedendelict. Desondanks mag niet aan deze signalen voorbij worden gegaan en zal onderzocht moeten worden wat er bij het kind wordt gesignaleerd. De beroepskracht of bemiddelingsmedewerker dient altijd direct de houder op de hoogte te stellen van zijn/haar twijfels en niet zelf een afweging te maken.

Vermoedens zijn er in uiteenlopende gradaties. Als de beroepskracht of bemiddelingsmedewerker zich met een vermoeden over een collega geconfronteerd ziet, moeten de volgende acties ondernomen worden:

- Raadpleeg de signalenlijsten in bijlage 3, 4 en 9
- Documenteer wat is waargenomen
- Leg het signaal direct bij de houder neer

### Stap 1B: Direct melding doen van vermoeden van geweld- of zedendelict jegens een kind bij de houder

*Wanneer een beroepskracht of bemiddelingsmedewerker vermoedt dat een collega binnen Zowiezo zich schuldig maakt aan kindermishandeling moet de beroepskracht of bemiddelingsmedewerker dit direct melden bij de houder. Deze stap wordt zorgvuldig gedocumenteerd.*

In het stappenplan wordt er van uitgegaan dat een beroepskracht of een bemiddelingsmedewerker een mogelijk vermoeden van kindermishandeling door een collega direct meldt bij de houder. In de praktijk kunnen ook de volgende personen deze melding van vermoeden van kindermishandeling door een medewerker doen:

#### *a) Melding door het kind*

Als de melding van een geweld- of zedendelict afkomstig is van een kind, is opvang en steun voor het kind het eerste aandachtspunt. De beroepskracht bij wie het slachtoffer de klacht meldt, is verplicht dit meteen te melden bij de houder. Deze laat weten discreet te zullen handelen, maar belooft geen geheimhouding aan het kind. Naast Veilig Thuis worden zo nodig anderen ingeschakeld voor hulp. De ouders van het betrokken kind worden geïnformeerd. Aan de ouders wordt eveneens opvang en steun geboden. Het waarborgen van het gevoel van veiligheid van het kind is het uitgangspunt van dit handelen.

#### *b) Melding door de ouder*

Als de melding van de ouders komt, moet deze melding altijd serieus worden genomen. Feiten en constatering zullen bij ouders worden nagevraagd. De beroepskracht geeft de melding direct door aan de houder. De ouder kan bij een redelijk vermoeden ook zelf contact opnemen met een vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs.

#### *c) Melding door derden*

Als de melding van derden komt, dient uitgezocht te worden over welke informatie deze persoon/personen precies beschikt/beschikken en waarop deze informatie is gebaseerd. De beroepskracht geeft de melding door aan de houder.

*Melding over leidinggevende*

Wanneer de melding van toepassing is op de leidinggevende dient door de constaterende beroepskracht direct de houder te worden ingeschakeld.

#### *Melding over de houder/directie*

Een bijzondere situatie betreft het geval dat het vermoeden het gedrag van de houder/directie zelf betreft. Het gaat hierbij immers om de situatie waarin het niet meer mogelijk is om intern hogerop melding te doen. In dat geval is de constaterende beroepskracht verplicht om aangifte te doen bij de politie. De beroepskracht kan hierover in overleg treden met de vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs. De vertrouwensinspecteur kan de beroepskracht begeleiden bij het doen van aangifte.

#### Stap 2: In overleg treden met vertrouwensinspecteur

*De houder is verplicht om direct in overleg te treden met een vertrouwensinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs.*

De vertrouwensinspecteur gaat samen met de houder na of er een redelijk vermoeden bestaat en adviseert de houder over aangifte. Wanneer er geen sprake is van een redelijk vermoeden, is nader onderzoek redelijkerwijs niet aan de orde. De houder zal in gesprek gaan met betrokkenen om de mogelijk verstoorde werkhouding te herstellen. Indien de uitkomst is dat er een redelijk vermoeden bestaat van een gewelds- of zedendelict dan heeft de houder een aangifteplicht.

De houder is verantwoordelijk voor de registratie in deze stap.

Aangifteplicht voor houder Indien de houder aangifte doet, treedt de vertrouwensinspecteur terug. Indien de houder weigert om aangifte te doen terwijl de vertrouwensinspecteur concludeert dat er een redelijk vermoeden bestaat, geldt de volgende escalatieladder:

1. Coördinator vertrouwensinspecteurs van de Inspectie van het Onderwijs probeert de houder te overreden
2. Hoofdinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs probeert de houder te overreden
3. Hoofdinspecteur van de Inspectie van het Onderwijs legt contact met de burgemeester (het college van B&W) van de betreffende gemeente
4. De burgemeester zal de (zeden)politie inschakelen dan wel andere activiteiten vanuit zijn bevoegdheden initiëren.

NB. Het is aan de houder om te regelen of de houder zelf meteen in contact treedt met de vertrouwensinspecteur of dat een leidinggevende of locatiemanager dat namens de houder doet.

#### Stap 3: Aangifte doen

*Indien na het overleg met de vertrouwensinspecteur blijkt dat er een redelijk vermoeden bestaat van een geweld- of zedendelict, dan heeft de houder een meldplicht.*

Als deze stap wordt gezet, is er vanzelfsprekend nog steeds geen sprake van 'schuld' van de beroepskracht over wie het vermoeden is geuit: 'beschuldigd' staat niet gelijk aan 'schuldig'.

In geval van een reëel vermoeden neemt de houder, naast het doen van aangifte, de volgende maatregelen:

- a) Stelt de beroepskracht in ieder geval voor de duur van het onderzoek op non-actief
- b) Legt een draaiboek aan
- c) Raadpleegt Veilig Thuis en/of lokale GGD
- d) Regelt opvang van en/of ondersteuning voor kind(eren) en ouders

*a. Stelt de beroepskracht in ieder geval voor de duur van het onderzoek op non-actief*

In geval van een reëel vermoeden van een mogelijk geweld- of zedenmisdrijf, wordt de betreffende betrokken persoon in ieder geval voor de duur van het onderzoek op non-actief gesteld. Als het een gastouder betreft, is er meestal geen sprake van een arbeidsrelatie tussen gastouder en gastouderbureau. De houder dient, omdat het een vermoeden betreft, maatregelen te treffen die er voor zorgen dat de betreffende gastouder gedurende het onderzoek geen kinderen opvangt. Daarnaast dienen de maatregelen zodanig te zijn dat een gastouder eveneens gerehabiliteerd kan worden indien uit het onderzoek van de politie blijkt dat de vermoedens niet juist zijn. Ook is het van belang mee te nemen dat een gastouder bij meerdere gastouderbureaus kan zijn ingeschreven. Bovenstaand geldt ook voor een vrijwilliger binnen de kinderopvangvoorziening.

*b. Draaiboek aanleggen*

De houder, of degene die in opdracht van de houder met deze taak belast is, draagt zorg voor een zorgvuldige procedure en legt een draaiboek aan (zie bijlage 10).

*c. Raadplegen Veilig Thuis en/of GGD*

Veilig Thuis kan de kinderopvangorganisatie adviseren en ondersteuning bieden. Ook de GGD kan worden geraadpleegd. Voor adressen van de lokale GGD zie de sociale kaart in bijlage 2.

*d. Het regelen van opvang voor kind(eren) en ouders*

- Voor de ondersteuning voor het kind en de ouders kan een beroep worden gedaan op een instelling als de GGD of Veilig Thuis. (Het calamiteitenteam van) GGD is gespecialiseerd in het begeleiden van organisaties bij calamiteiten. In overleg met ouders en GGD en/of Veilig Thuis, wordt bezien of de opvang binnen Zowiezo kan worden gecontinueerd dan wel dat er een andere oplossing moet worden geboden.
- Zowiezo informeert de ouders van het betreffende kind over de mogelijkheid aangifte te doen bij de politie.
- De houder of directie houdt contact, toont betrokkenheid en informeert de ouders regelmatig over de voortgang van het onderzoek en andere zaken die voor de ouders van belang zijn.
- De ouders van de overige kinderen moeten worden geïnformeerd. Er kan gekozen worden om kinderen elders onder te brengen. Veilig Thuis kan worden ingeschakeld voor advies hoe bijvoorbeeld te handelen met de eigen kinderen van de beroepskracht.

Na het doen van aangifte stelt de politie in de regel een onderzoek in. De politie voert gesprekken met alle betrokkenen. Het initiatief voor het instellen van een onderzoek ligt bij de politie. De houder en directie dienen het onderzoek van de politie te volgen en zelf geen stappen te ondernemen die indruisen tegen de bewijslast van de politie.

*Stap 4: Handelen naar aanleiding van het onderzoek van de politie*

*Het onderzoek van de politie kan leiden tot verschillende uitkomsten. Afhankelijk van deze uitkomsten heeft de houder, directie of leidinggevende verschillende mogelijkheden om te handelen.*

### *Rehabilitatie van de medewerker*

De politie kan op grond van het verrichte onderzoek constateren dat er geen aanleiding is om aan te nemen dat er sprake is van een geweld- of zedendelict. De betrokken beroepskracht, die voor de duur van het onderzoek geschorst of op non-actief was gesteld, wordt door de houder of directie van Zowiezo in zijn functie in ere hersteld. In een dergelijke situatie moeten het belang van de beroepskracht en het algemeen belang worden afgewogen en zou het bijvoorbeeld wenselijk kunnen zijn de betreffende beroepskracht binnen Zowiezo over te plaatsen. Indien na het onderzoek van de politie blijkt dat er een klacht is ingediend op valse gronden, kan de directie de betrokken beroepskracht een rehabilitatietraject aanbieden. De directie kan dan tevens maatregelen nemen tegen degene die valselijk een beschuldiging heeft geuit. Dit kan variëren van de eis dat excuses worden aangeboden, tot schorsing of tot verwijdering.

### *Waarschuwing afgeven*

De houder of directie kan besluiten tot het geven van een schriftelijke waarschuwing, met de mededeling dat herhaling van het ongewenste gedrag arbeidsrechtelijke gevolgen heeft. Die waarschuwing kan dan worden opgenomen in het personeelsdossier.

### *Arbeidsrechtelijke maatregelen*

Wanneer de houder of directie constateert dat er op grond van het verrichte onderzoek van de politie aanleiding is om aan te nemen dat kindermishandeling heeft plaatsgevonden, neemt de houder/directie maatregelen van arbeidsrechtelijke aard, zoals ontslag wegens een dringende reden op grond van art. 677 en art. 678 boek 7 BW, of ontbinding van de arbeidsovereenkomst via de kantonrechter (art. 685 boek 7 BW). In het geval dat het een gastouder betreft, dient de overeenkomst tussen het gastouderbureau Zowiezo en de gastouder per direct te worden beëindigd, evenals de overeenkomst tussen de gastouder en ouder. In geval er een arbeidsovereenkomst bestaat tussen de gastouder en ouder, dan geldt ontslag zoals boven beschreven. In het geval dat het een vrijwilliger betreft, wordt de samenwerking per direct opgezegd.

Alle beslissingen worden zorgvuldig afgewogen en zorgvuldig geregistreerd door de houder of directie.

### *Stap 5: Nazorg bieden en evalueren*

*Het is belangrijk dat de kinderopvangorganisatie nazorg biedt aan alle betrokkenen. Ook het evalueren van de genomen stappen is belangrijk om in mogelijke toekomstige situaties adequaat te kunnen handelen.*

### **Nazorg**

Nazorg aan betrokken ouders en hun kinderen kan worden geboden door middel van ouderavonden, het uitnodigen van deskundigen daarbij of specifieke doorverwijzing. De kinderopvangorganisatie kan zich hier in laten adviseren door de GGD. Voor de kinderen kan, als dit nodig is of als de ouders van de kinderen dit nodig achten, extra hulp worden ingezet.

Het is belangrijk om bijzondere aandacht te hebben voor de psychische belasting van de overige beroepskrachten naar aanleiding van bovenstaand traject. Wanneer er getuigen zijn onder de beroepskrachten kan met hen apart worden besproken wat nodig is om het gebeurde te verwerken. Bij hen kunnen gevoelens van boosheid, onmacht, verdriet, schaamte en schuldgevoel een rol spelen. Andere beroepskrachten kunnen ook kampen met deze gevoelens.

Hier kan aandacht aan worden besteed in de team overleggen en daar waar nodig ook individueel. Als binnen een kinderopvangorganisatie een incident plaatsvindt, is de kans groot dat ook de media hier van op de hoogte raken. Het is verstandig van tevoren zorgvuldig te overwegen hoe er wordt omgegaan met de pers (zie bijlage 11).

## Evalueren

Het is belangrijk het gehele proces en de verschillende stappen te evalueren. Dit is de verantwoordelijkheid van houder of directie.

- De houder of directie evalueert met medewerkers dat wat er gebeurd is en de procedures die zijn gevolgd
- Zo nodig wordt de zaak doorgesproken met andere betrokkenen
- Zo nodig worden verbeteringen in afspraken en/of procedures aangebracht
- Geanonimiseerde gegevens met betrekking tot het vermoeden van kindermishandeling worden gedocumenteerd. Deze gegevens worden door de directie op een centraal punt bewaard
- Blijf alert op signalen. Mogelijk zijn er meer slachtoffers.

### 3. Preventieve maatregelen

Vanuit de Wet kinderopvang is het een vereiste voor dagopvang en bso dat het risico op grensoverschrijdend gedrag door beroepskrachten, beroepskrachten in opleiding, stagiairs, vrijwilligers en overige aanwezige volwassenen zoveel mogelijk wordt beperkt. Zowieso heeft verschillende preventieve maatregelen die het risico op grensoverschrijdend gedrag van een beroepskracht kunnen verminderen:

*Scholing:* ongewenste omgangsvormen en signalen van seksueel misbruik moeten worden opgemerkt. Beroepskrachten worden hierin jaarlijks geschoold door onze aandachtfunctionaris.

*Screening personeel:* de wervings- en selectieprocedure van beroepskrachten moet strikt worden uitgevoerd. De screening van het personeel begint bij de sollicitatieprocedure. Er wordt gekeken of de werknemer gaten in zijn/haar cv? Heeft hij/zij goede referenties? Waarom is hij/zij weggegaan bij zijn vorige werkgever? Dit zijn allemaal vragen die beantwoord en beoordeeld worden wil een kandidaat verder gaan in de procedure.

*Transparant werken:* informeer ouders tijdens het intakegesprek dat er wordt gewerkt met de meldcode. Benoem duidelijk dat er een meldplicht is voor wanneer er vermoedens zijn van een mogelijk geweld- of zedendelict door een collega en dat er een stappenplan wordt gehanteerd wanneer er een vermoeden is van seksueel grensoverschrijdend gedrag tussen kinderen onderling. Informeer ouders bij wie zij binnen de organisatie terecht kunnen. Dit zou bijvoorbeeld de aandachtfunctionaris kunnen zijn.

*Open cultuur:* Binnen Zowieso spreken we elkaar aan of bevragen we elkaar en overleggen de medewerkers met de leidinggevenden over vermoedens. Om de zes a acht weken zijn er werkoverleggen, worden er regelmatig pedagogisch overleg georganiseerd. Waar er ruimte wordt gecreëerd om hier met elkaar over te spreken.