

Aanpak bij crisis

1. WAT IS EEN CRISIS?

Een crisis is een situatie waarbij de fysieke of psychische integriteit van een kind tijdens de kinderopvang in gevaar is of geschonden is.

- een melding over een acute situatie die zich voordoet in een opvanglocatie met een vergunning van Opgroeien. Er is sprake of vermoeden van 'geweld, verwaarlozing, mishandeling', ongeacht of dit al vastgesteld, geobjectiveerd of aantoonbaar is
- een overlijden van een kind in de opvanglocatie of later in het ziekenhuis
- een overlijden van een begeleider in de opvanglocatie, of binnen zijn opdracht, of later in het ziekenhuis
- een onveilige situatie of onaanvaardbare risico's waardoor een kind in gevaar is of in gevaar kan komen
- de aanwezigheid van een letsel zonder plausibel verhaal
- een plotse gedragsverandering bij een kind, zonder verklaring
- de aanwezigheid van duidelijke risicofactoren bij de medewerkers, bijvoorbeeld: uiting van stress, drugs- en of alcoholgebruik,...

Elke medewerker moet de aanpak bij een crisis kennen en kunnen toepassen. Deze brochure ondersteunt jou in het ontwikkelen van een aanpak. Een goeie aanpak geeft je houvast om correct en accuraat te handelen bij deze onverwachte en stresserende situaties.

2. HOE ONTWIKKEL JE EEN AANPAK?

We raden aan om een aanpak uit te werken **voor verschillende crisissituaties, waarbij:**

- je moet **evacueren**
- je een kind moet **reanimeren**
- reanimatie en evacuatie **niet nodig zijn**, bijvoorbeeld een kind dat spoorloos is, een verdachte persoon die in de opvang komt, ...
- **Bereid de stappen voor** die jij en je medewerkers bij deze situaties moeten zetten.
- **Oefen** de aanpak regelmatig samen met alle betrokkenen (het team, de kinderen, personen die bijstaan in nood ...).
- Leer **nieuwe medewerkers** de aanpak kennen. Zo hebben zij een houvast in een crisissituatie.
- **Evalueer** de aanpak regelmatig en zorg ervoor dat deze up-to-date blijft.
- Heb je als organisator **meerdere locaties**: werk voor elke locatie een aangepaste aanpak uit die rekening houdt met de eigenheid van deze locatie.

3. DE VEILIGHEID VAN ANDEREN EN VAN JEZELF GARANDEREN

Deze vragen helpen jou op weg:

- Wie is er in gevaar? Gaat het over één kind of de hele groep? Hoe breng je iedereen in veiligheid?
- Wie gaat over tot actie en wie zorgt voor toezicht bij de kinderen?
- Hoe breng je je collega's op de hoogte dat er iets ernstigs aan de hand is?
- Bij evacuatie:
 - o Wie evacueert de baby's, de kinderen die nog niet stappen, de kinderen die wel kunnen stappen?
 - o Waar verzamel je?
 - o Hoe garandeer je de veiligheid voor de verschillende leeftijden?
 - o Hoe zorg je ervoor dat medewerkers in veiligheid geraken?
 - o Waar is het aanwezigheidsregister van vandaag? Wie roept de namen af?
- Bij reanimatie:
 - o Hoe zorg je voor de veiligheid van de andere kinderen als jij met de reanimatie bezig bent?
 - o Kunnen de kinderen afgeschermd worden van de reanimatie? Is er bijvoorbeeld een aparte ruimte?

4. HULP BIEDEN EN/OF HULP INSCHAKELEN

Deze vragen helpen jou om een aanpak te ontwikkelen.

- Wie kan hulp bieden (look extern)?
 - o Hoe kan je deze persoon of personen alarmeren?
 - o Zijn ze altijd bereikbaar? Is er een alternatief als zij niet bereikbaar zijn?
 - o Kunnen ze snel genoeg aanwezig zijn?
 - o Op welke manier kan hulp geboden worden? Kent de persoon die hulp biedt de aanpak?
 - o Met welk toestel ga je bellen? Heeft dat toestel een vaste plaats? Is het altijd opgeladen?
- Maak goede afspraken
 - o Wordt er een crisisteam samengesteld?
 - o Wie coördineert? Hoe wordt deze persoon op de hoogte gebracht?
 - o Wie maakt de afspraken met het organiserend bestuur?
 - o Kent iedereen zijn rol? Zijn deze personen onmiddellijk beschikbaar en in staat de aanpak toe te passen?
- Bij evacuatie:
 - o Wie coördineert de evacuatie ter plaatse. Heb je daar (externe) hulp bij nodig? Hoe schakel je die hulp in?
- Bij reanimatie:
 - o Kan je de toestand van het kind correct inschatten? Heb je daar hulp bij nodig?
 - o Is reanimatie noodzakelijk?
 - o Heeft elke medewerker de reanimatietechniek goed onder de knie?
 - o Hoe ga je de urgentie van reanimeren combineren met het inschakelen van hulp?



Tip

- ✓ Hang de [affiche reanimatie bij kinderen](#) zichtbaar op alle plaatsen waar kinderen aanwezig zijn.

5. NOODDIENSTEN INSCHAKELEN

- Wie alarmeert de nooddiensten?
- Is er altijd een bruikbaar telefoontoestel beschikbaar (met voldoende batterij en belwaarde)? Heeft de telefoon een vast plaats zodat je er niet naar moet zoeken op een crisismoment?
- Waar vind je de noodnummers? Is de lijst voldoende zichtbaar voor elke medewerker?
- Welke informatie geef je aan de nooddiensten?
- Als een kind naar het ziekenhuis moet, kan er dan iemand meegaan?



Tips

- ✓ Helder nadenken in een crisissituatie is niet gemakkelijk. Een **standaardboodschap** met een aantal aanvulzinnen in de buurt van de telefoon kan ondersteunen als je belt naar de nooddiensten. Zo vergeet je niets te melden.
- ✓ Zeg altijd dat je vanuit een kinderopvang belt.
- ✓ Geef het volledige adres en eventuele herkenningspunten.

6. DE PERSOON DIE VERANTWOORDELIJK IS CONTACTEREN (INDIEN VAN TOEPASSING)

- Hoe en wanneer wordt de verantwoordelijke op de hoogte gebracht?
- Wat als deze persoon onbereikbaar is?

7. HET CRISISCOMMUNICATIEPLAN VOLGEN EN MELDEN

Goede communicatie maakt een groot verschil, of het nu gaat om een noodsituatie, een incident met een medewerker of een andere uitdagende situatie. Daarom is het belangrijk om vooraf een communicatieplan te hebben: wie moet er op de hoogte worden gebracht, welke boodschappen brengt de opvang en welke communicatiekanalen zijn het meest geschikt? Door deze voorbereiding kan de kinderopvang tijdens een crisis en de daarbij horende chaos terugvallen op een houvast en goed communiceren.

Besprek het heldere communicatieplan regelmatig met medewerkers. Zo worden zij goed voorbereid om adequaat te reageren tijdens een crisis.

[Op de website](#) vind je meer info over communicatie bij een crisis. Je bent verplicht om de situatie en je aanpak aan je klantenbeheerder van Opgroeien te melden. Op de website vind je hierover meer info.

8. NAZORG EN EVALUATIE

Administratieve formaliteiten

Welke administratieve formaliteiten moet je in orde brengen? Bijvoorbeeld verzekering,...

Nazorg

Deze vragen helpen jou op weg bij de stappen die je zet **na een crisis**.

Hoe ga je

- het **welzijn** van de (betrokken) **kinderen en ouders** opvolgen (en verbeteren) en wie kan daarbij ondersteunen ?
- de **nazorg** van de (betrokken) **medewerkers** organiseren ?
 - Bied voldoende nazorg aan de medewerker die de zorg rond een kind of een andere medewerker heeft gemeld.
- zorgen voor **jezelf**?

Analyseer de situatie die zich heeft voorgedaan. Ga na of het haalbaar is om dit in de toekomst te vermijden en welke maatregelen je daarvoor kan nemen.

Hoe ga je

- de aanpak van de crisis **evalueren** en **met wie** ?
- je **aanpak** indien nodig **verbeteren** ? Welke **verbeterpunten** kan je formuleren voor je werking ?
- Hoe zorg je er dan voor dat alle betrokkenen op de hoogte zijn van de wijzigingen in de aanpak ?

Evaluatie

Bekijk **regelmatig** of de **verschillende stappen** die je hebt genoteerd **nog werken** om je doel te bereiken.

Zorg er ook voor dat

- de **contactgegevens up to date** blijven;
- het **team** steeds **betrokken** blijft en de aanpak kent;
- nieuwe medewerkers en stagiairs de aanpak kennen en kunnen toepassen.