

# Ongewenst gedrag

## in de Kinderopvang

Als medewerker of leidinggevende in de Kinderopvang kun je te maken krijgen met geëmotioneerde of boze ouders. Soms kan dit hoog oplopen en bestaat de kans op ongewenst gedrag.



Deze folder gaat over - het voorkomen van - ongewenste omgangsvormen tussen ouders en pedagogisch medewerkers.



**Quickscan  
ongewenst gedrag**  
Is jouw organisatie goed voor-  
bereid op ongewenst gedrag? Op  
de website van FCB vind je een  
quickscan ongewenst gedrag  
[www.fcb.nl/quickscan-  
ongewenst-gedrag-  
kinderopvang](http://www.fcb.nl/quickscan-ongewenst-gedrag-kinderopvang)

## als management of directie

### Inventariseer de risico's

Maak bij het inventariseren van de risico's op ongewenst gedrag gebruik van de gegevens uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO), incidentenregistratiesysteem, exitgesprekken, werkoverleg, teamoverleg en/of functioneringsgesprekken. Stel een plan van aanpak op. Dit is onderdeel van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E, zie ook [www.risico-monitor.nl](http://www.risico-monitor.nl)). Evalueer jaarlijks de effecten van het gevoerde beleid.

### Incidentenregistratie

Zorg dat incidenten waarbij sprake is van ongewenst gedrag worden gemeld, vastgelegd en nabesproken.

### Voorlichting, training en instructie

Geef medewerkers voorlichting over de mogelijke risico's. Informeer ze over het beleid en de maatregelen en stel ze in staat trainingen te volgen. Bijvoorbeeld agressiehantering of communicatievaardigheden.

### Ongewenst gedrag in pedagogisch werkplan

Vermeld in het pedagogisch werkplan de afspraken over hoe te handelen bij ongewenst gedrag van kinderen (pesten op de groep, kinderen met probleemgedrag, etc.). Informeer ouders over het pedagogisch beleid. En laat het onderwerp regelmatig terugkomen op de agenda van het managementoverleg.

### Huisregels

Zorg voor duidelijke huisregels. Informeer de ouders hierover, pas de regels consequent toe en maak ze zichtbaar.

### Gedragscode

Zorg voor duidelijke gedragsregels waarin de omgangsvormen tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers en ouders zijn vastgelegd (zie kader).

### Toelatingsbeleid

Om discussie te voorkomen is een helder toelatingsbeleid belangrijk. Geef daarin aan wat de voorwaarden zijn voor plaatsing, bijvoorbeeld bij kinderen met gedragsproblemen. Geef een realistisch beeld van wat je kunt bieden en of dat bij het kind aansluit.

### Klachtenregeling

Laat bij voorkeur ouders en medewerkers onderling tot oplossingen komen. Zorg voor een vast aanspreekpunt, bijvoorbeeld de locatiemanager, als dit niet voldoende is. Zorg daarnaast voor een formele klachtenregeling en communiceer hierover. De oudercommissie heeft adviesrecht over de vaststelling of wijziging van een klachtenregeling.

### Klanttevredenheidonderzoek

Houd jaarlijks of 2-jaarlijks een klanttevredenheidonderzoek. Dit helpt bij het opsporen van knelpunten en klachten van ouders.

# Wat kun je doen:



## als pedagogisch medewerker

### Vertrouwensrelatie

Ouders die hun kind bij jouw organisatie achterlaten, doen dit op basis van vertrouwen. Wees je bewust van deze vertrouwensrelatie. Besteed aandacht aan het opbouwen van een goede relatie met ouders. Geef uitleg en antwoord op vragen. Vraag ook hoe het gedrag van het kind thuis is en vertel hoe het gedrag van het kind op de groep is. Als er spanningen ontstaan met ouders, bespreek dit dan direct met je leidinggevende.

### Emoties

Als er iets met een kind gebeurt, reageren ouders niet altijd rationeel, maar vaker emotioneel. Wees je hiervan bewust. Leer te denken en reageren vanuit de beleving van de ouders. Toon begrip voor hun emotie, maar wees ook duidelijk.

### Afspraken met ouders

Maak duidelijke werkafspraken met ouders over halen en brengen, voeding, slaap- en eentritme en de omgang met het kind. Zorg dat deze afspraken overeenkomen met het beleid van de organisatie.

### Wees collegiaal

Aan het begin of het einde van de dag zijn collega's vaak verantwoordelijk voor kinderen uit elkaars groep. Zorg voor een goede overdracht en breng collega's op de hoogte van eventuele bijzonderheden, risico's, knelpunten en dreigende onrust.

### Werk als een team

Creëer samen met je collega's een open sfeer, zodat jullie je veilig genoeg voelen om lastige situaties te bespreken. Spreek elkaar aan op het nakomen van afspraken en het naleven van gedragsregels. Zorg dat ongewenst gedrag wordt besproken tijdens het werkoverleg. Wissel ervaringen uit en leer van elkaar. Maak afspraken over hoe je collega's ondersteunt als de spanning oploopt.



## als leidinggevende of locatiemanager

### Veilige werksfeer

Creëer een veilige werksfeer waarbinnen medewerkers zich voldoende gesteund voelen, open staan voor feedback en elkaar aanspreken op gedrag. Stel samen vast waar de grens tussen toelaatbaar en ontoelaatbaar gedrag ligt.

### Aanwezigheid

Leidinggevendenden zijn verantwoordelijk voor de veiligheid van medewerkers en kinderen. Het is daarom belangrijk dat je dicht bij de werkvloer staat en weet wat er speelt. Je kunt dan snel inspelen op eventuele problemen.

### Aanspreekpunt bij afwezigheid

Sommige leidinggevendenden hebben meerdere locaties onder zich en kunnen dus niet altijd zichtbaar aanwezig zijn. Het is daarom zinvol om bij afwezigheid een aanspreekpunt aan te wijzen. Diegene kan collega's helpen bij niet-routinematige zaken.

### Duidelijke werkwijze

Maak samen afspraken en regels over de werkwijze van de PM'ers in bepaalde situaties. Wat doe je bijvoorbeeld bij: te laat ophalen van kinderen, een ziek kind of ruzie in de groep? Bespreek dit regelmatig in het teamoverleg.

### Omgangsvormen

Maak samen duidelijke afspraken over de manier waarop medewerkers met ouders omgaan en andersom. Op deze manier weten PM'ers wat er van hen verwacht wordt en voelen zich hierin gesterkt.

### Naleven

Houd in de gaten of gedragsregels worden nageleefd en medewerkers zich houden aan de veiligheidsvoorschriften, protocollen en instructies. Spreek ze hierop aan en stimuleer medewerkers ook om elkaar aan te spreken op het naleven ervan.

### Inventarisatie

Inventariseer bij medewerkers wat zij nodig hebben om voldoende toegerust met ongewenst gedrag om te gaan. Is er behoefte aan instructie en/of training?

### Evalueren

Maak van ongewenst gedrag een terugkerend onderwerp tijdens het teamoverleg. Evalueer de maatregelen en gemaakte werkafspraken en stel ze zo nodig bij.

## Gedragscode en elkaar aanspreken

Met een gedragscode vraag je aandacht voor de manier waarop je met elkaar omgaat. Deze regels gelden voor de contacten tussen ouders en medewerkers, maar ook voor de contacten tussen medewerkers onderling. Zorg dat de gedragscode goed vindbaar is, bijvoorbeeld op het intranet, de website en/of het informatiepakket voor nieuwe medewerkers en voor nieuwe klanten.

### Voorbeelden van onderwerpen in de gedragscode zijn:

- » tweerichtingsverkeer in het gesprek
- » wederzijds respect, begrip en waardering
- » wederzijds advies en informeren
- » diverse momenten en vormen van contact
- » nakomen van afspraken
- » positieve benadering
- » privacy

### Bespreek de gedragscode bij:

- » de oudercommissie
- » het intakegesprek met ouders
- » de werving en selectie
- » de introductie van nieuwe medewerkers
- » functioneringsgesprekken
- » communicatietrainingen
- » werkoverleg en teamoverleg

## De-escaleren

**Als je merkt dat een gesprek de verkeerde richting dreigt op te gaan kunnen onderstaande stappen je helpen om dat te voorkomen:**

### Kalmeren

Probeer in eerste instantie de ouder te kalmeren. Dit kun je doen door contact te maken en actief te luisteren. ("Ik zie dat u boos bent, wat is er precies aan de hand?") Zo toon je respect voor de ouder en neem je de boosheid of klacht serieus. Vaak heeft deze aanpak een kalmerend effect.

### Grens stellen

Als de ouder toch doorgaat, zeg dan dat je snapt dat hij of zij boos is, maar dat je wilt dat hij of zij rustig praat en niet schreeuwt of scheldt.

### Consequenties aangeven

Blijft de ouder doorgaan, maak dan duidelijk wat daarvan de consequentie is: "Als u doorgaat met dit gedrag moet ik het gesprek beëindigen." Geef eventueel aan welk gedrag je wel en niet accepteert zodat je de klant een keuze laat.

### Gesprek beëindigen

Als dit alles niet helpt, beëindig dan het gesprek, ga weg en sla eventueel alarm. Je bepaalt zelf wanneer je dat doet, maar hanteer persoonlijke bedreiging in elk geval als grens.

*Tip: Een de-escalerend gesprek voeren vraagt veel oefening. Het volgen van een training agressiehantering is zinvol. Bereid lastige gesprekken goed voor en neem voorzorgsmaatregelen. Ook is het heel leerzaam om een moeilijk gesprek na te bespreken met een collega.*

**Bekijk ook de info over ongewenst gedrag in de Kinderopvang op:**  
<http://arbocatalogus.fcb.nl/kinderopvang/>





## Fysieke agressie?

Bij ongewenst gedrag gaat het vaak om verbale agressie. Fysieke agressie komt zelden voor. Als ongewenst gedrag leidt tot ernstige agressie en geweld, dan is er meer nodig. Dat beschrijven we niet in deze folder. Is er sprake van zo'n incident met buitensporig geweld? Zorg dan voor opvang en nazorg voor medewerkers na een incident, doe aangifte bij de politie en neem maatregelen richting de dader.



[www.fcb.nl/gezond-veilig-werken](http://www.fcb.nl/gezond-veilig-werken)  
030-2985350  
[gezondwerken@fcb.nl](mailto:gezondwerken@fcb.nl)