

Noodplan CompaNanny

Onder eigenaarschap van Operationeel Directeur

Voor je ligt het noodplan van CompaNanny, bestaande uit 13 pagina's en 10 bijlagen. Dit noodplan is opgesteld omdat er zich bij CompaNanny gebeurtenissen kunnen voordoen die de veiligheid van (een) kind(eren) of aanwezige(n) in gevaar kunnen brengen en die het voortbestaan van de organisatie bedreigen of zouden kunnen bedreigen. Omdat we te maken hebben met een kwetsbare doelgroep en een grote verantwoordelijkheid dragen voor deze doelgroep, is het goed om van te voren na te denken over wat er kan gebeuren en hoe te handelen in zulke situaties. Het doel is hierbij om volgens een gestructureerde wijze de veiligheid van kinderen en andere betrokkenen te waarborgen. Daarvoor is deze [procedure](#).

Een noodsituatie kan zich voordoen, waarbij we onderscheid maken tussen:

- een incident
- een calamiteit
- een crisis.

De impact van een situatie bepaalt de mate van ernst.

Welke belangrijkste stappen nemen we ALTIJD in geval van NOOD:

1. Handelen in het belang van kinderen en aanwezigen
2. Voorkomen van nieuw gevaar
3. Voorkomen van onnodige onrust bij alle betrokkenen
4. Terugverdienen van vertrouwen
5. Bieden van nazorg

Deze stappen zijn gevolgd en gewaarborgd in dit noodplan. De mate van nazorg (bijvoorbeeld communicatie) kan bepalend zijn voor het imago en dus het voortbestaan van CompaNanny.

Het is van belang dat alle genoemde verantwoordelijken zich bewust zijn van de aan hen toegewezen rol in geval van noodsituaties. Indien een verantwoordelijke collega zelf afwezig is of niet in staat is deze rol uit te voeren wanneer zich een noodsituatie voordoet, dan zal de betreffende verantwoordelijke door CompaNanny worden benaderd en gevraagd om een collega aan te wijzen als vervanger.

Inhoudsopgave:

1. Noodsituatie: Incident, calamiteit of crisis
2. Hoe direct te handelen in noodsituaties
3. Communicatie in noodsituaties
4. Interne organisatie en communicatie bij een [crisis](#)
5. Uitwerking communicatie en contact met [ouders en medewerkers](#)

1. Noodsituatie: incident, calamiteit of crisis

Er zijn 3 typen noodsituaties in volgorde van oplopende ernst: een incident, een calamiteit en een crisis. Hieronder vind je toelichting en voorbeelden bij elke noodsituatie:

Incident: op locatie op te lossen door VM, gebeurt vaak. Informeer altijd de Regiomanager (achteraf ter info). Is er advies van expertise teams nodig? Denk o.a. aan Huisvesting of een aandachtsfunctionaris. Voorbeelden van incidenten zijn:

- Kleine verwonding bij kind(eren) en/of aanwezigen
- Ontruiming vanwege gaslucht
- Conflict met ouders / personeel
- Kind niet opgehaald
- Nanny onwel
- Insectenplaag (onveilige buitenruimte)

Calamiteit: op te lossen door VM met ondersteuning van Regiomanager, komt weinig voor. Doe altijd een check op communicatie. Voorbeelden van calamiteiten zijn:

- Ernstige verwonding bij kind(eren) en/of aanwezigen
- Kind raakt te water
- Kind zoek of verdwenen
- Kind opgehaald door een vreemde
- Noodweer (onbereikbaar)
- Acute levensbedreigende situatie kind (impact onder controle)
- Agressie door ouders of personeel
- Extreme allergische reactie
- Stap 5 (melding) in de meldcode
- Stroomstoring op gehele vestiging

Crisis: aanpak vereist van VM, Regiomanager en directie, komt nauwelijks of nooit voor. Voorbeelden van een crisis zijn:

- Overmacht: brand, overstroming, bommelding in de omgeving of in het pand
- Voedselinfectie
- Acute levensbedreigende situatie kind (impact groot)
- Overlijden kind of aanwezige
- Agressie door onbekende (gijzeling, etc)
- Sluiting / verbouwing (al dan niet op last van gemeente of GGD)
- Natuurramp
- Terrorisme

2. Hoe direct te handelen in noodsituaties?

In noodsituaties is het van belang om adequaat te handelen. Aanvullend op de veiligheidsprotocollen binnen het pedagogisch beleid van CompaNanny, gelden de volgende aandachtspunten en te nemen stappen altijd:

Handelingen:

1. Garandeer de veiligheid van iedereen (kinderen, ouders, medewerkers)
2. Bied hulp aan slachtoffers
3. Alarmeer gespecialiseerde hulp indien nodig
4. Breng (als VM) zo snel mogelijk de Regiomanager op de hoogte
5. Maak gebruik van de dichtstbijzijnde aanwezige personen en/of bedrijven
 - a. beveiliging indien je in een kantoorpand bent gevestigd
 - b. bedrijven die naast je zijn gevestigd.
6. De Regiomanager geeft indien nodig in overleg met de directie het startsein voor het noodcommunicatieplan
7. Alle communicatie gaat in overleg met de Regiomanager en de nood-communicatie verantwoordelijke
8. In geval van een crisis: weet dat als er een crisis bekend is buiten de vestiging, de overheid snel ter plaatse zal zijn, indien zij dat nodig achten en zaken zullen willen overnemen. De Burgemeester heeft ten tijde van een crisis speciale bevoegdheden om dit te doen. Het kan zijn dat de Burgemeester wil dat een Directeur aansluit bij een overleg. Je hebt hier simpelweg gehoor aan te geven. De gemeente/veiligheidsregio (of de GGD) wil (doorgaans) graag en goed ondersteunen, maak dus gebruik van deze professionals!

Aandachtspunten:

1. Stel altijd je eigen veiligheid voorop. De kinderen zijn afhankelijk van jouw handelen.
2. Analyseer de noodsituatie na afloop.
3. Evalueer de gebruikte noodprocedure en stuur bij waar nodig.

Gespecialiseerde hulp roep je in als volgt:

1. Bel 112 en geef aan of je politie, brandweer of ambulance nodig hebt.
2. Zeg wie je bent en zeg waar je je bevindt: land, stad, straat, huisnummer, specifieke locatie in het gebouw en herkenningspunten in de buurt indien nodig.
3. Leg uit wat er gebeurd is.
4. Licht toe hoeveel slachtoffers er zijn en in welke toestand ze zich bevinden.
5. Beantwoord vragen van de hulpverlener aan de andere kant van de lijn.
6. Verbreek nooit als eerste de verbinding.

Belangrijke telefoonnummers

Politie, brandweer, ambulance	112 bij spoed / mogelijk levensbedreigende situatie
Politie	0900-8844 (geen spoed)
Brandweer	plaatselijke brandweer (zoals vermeld in ontruimingsplan)
Veilig Thuis	0800-2000 (24 uur per dag)

3. Communicatie in noodsituaties

Voor de organisatie is het belangrijk dat er zorgvuldig wordt omgegaan met de communicatie over noodsituaties omdat het om een gevoelige doelgroep gaat (kinderen) en we willen voorkomen dat er onwaarheden of onduidelijkheden ontstaan. Hieronder lees je wie je moet bellen en bij wie welke verantwoordelijkheid ligt.

Verantwoordelijken in geval van noodsituaties:

Incident:

Noodverantwoordelijke	Vestigingsmanager (VM)
Communicatie verantwoordelijke	Communicatie specialist

Calamiteit:

Noodverantwoordelijke	Regiomanager van de betreffende vestiging
Communicatie verantwoordelijke	Communicatie specialist of Marketing Manager

Crisis:

Noodverantwoordelijke	Operationeel Directeur (COO)
Communicatie verantwoordelijke	Marketing Manager

Mocht een noodsituatie escaleren, dan kan er volgens de bovenstaande lijn opgeschakeld worden. Dit kan ook gelden bij afwezigheid van de hier genoemde personen.

*in de bijlage vind je een lijst met alle mobiele nummers van de VM's en de collega's van HK.

Welke communicatiestappen neem je?

1. Contact opnemen met de Communicatie specialist

Noodverantwoordelijke neemt direct telefonisch contact op met de Communicatie specialist. Noodverantwoordelijke legt kort en bondig de situatie aan de hand van de volgende punten uit;

- a. Om welke noodsituatie gaat het en wat is de huidige status? Is de meest urgente dreiging aangepakt en 'opgelost'?
- b. Wie is op de hoogte van de situatie? Denk aan ouders, werknemers, buurtbewoners, scholen, (social) media, bedrijven of andere relevante mensen.
- c. Wat en wanneer zijn de volgende acties/bewegingen? Denk aan ouders kinderen ophalen, kinderen naar een andere locatie, ouders bellen, social media, etc.

2. Het inlichten van belanghebbenden

Regiomanager en de VM maken samen een lijst met de volledige namen van kinderen en hun ouders die direct 'getroffen' zijn door de situatie. Ook zetten zij de situatie kort op papier (mail). Deze lijst met namen + de omschreven situatie wordt in een e-mail gestuurd naar de Communicatie specialist bij een incident of de COO en de Marketing Manager in geval van een calamiteit.

Indien er ouders gebeld moeten worden, neemt de beller (bij voorkeur belt de VM) eerst contact op met de Regiomanager en/of de Marketing Manager om dit gesprek voor te bespreken.

Let op: vertel altijd de waarheid. Openheid is essentieel. Wanneer je ergens geen antwoord op kunt geven, geef dat aan en vertel dat je het gaat uitzoeken. Geef aan wat ze kunnen verwachten en ook wanneer er meer informatie volgt.

3. Communicatie naar ouders van de betreffende vestiging

Marketing Manager stelt in overleg met de Operationeel Directeur bijvoorbeeld een mailing op voor ouders, een bericht op de site/het Ouderportaal, een persbericht, een FAQ voor Customer Care, een FAQ voor Nannies of een brief aan specifieke ouders.

4. Communicatie naar de buitenwereld

Indien er pers aanwezig is op de locatie, benadert de Regiomanager of de VM deze persoon. Alleen de Operationeel Directeur staat de pers te woord. Mocht een van hen niet aanwezig zijn, geeft de Regiomanager / VM de pers het telefoonnummer van de Operationeel Directeur. Een van hen komt, indien zij dat zelf gepast achten, naar de locatie om de pers te woord te staan. Ondersteuning tav communicatie wordt gegeven door de Marketing Manager.

5. Bijeenkomst voor ouders, ja/nee

De Marketing Manager schat in of er wel of geen bijeenkomst voor ouders noodzakelijk is en (indien gewenst) organiseert dit of laat dit organiseren.

6. Versturen van algemene communicatie

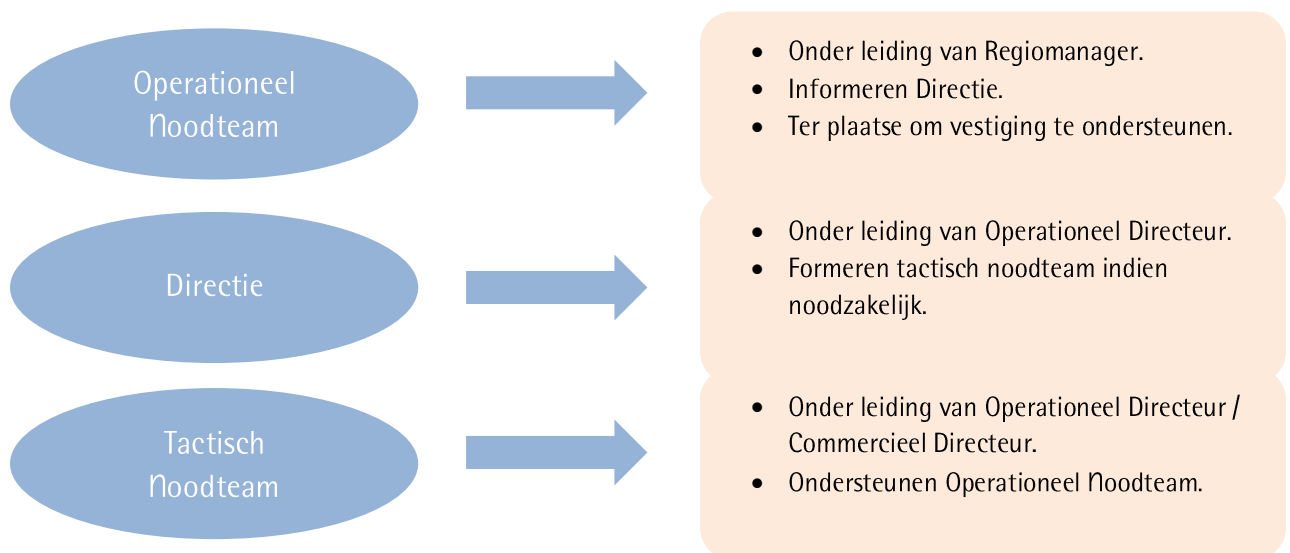
Na een check van de Regiomanager en de Operationeel Directeur wordt de eerste algemene communicatie over de noodsituatie verstuurd naar ouders van de betreffende vestiging. Mocht het om een crisis gaan, dan wordt door de Operationeel Directeur ingeschat of dit bericht naar alle CompaNanny ouders moet worden gestuurd (hoge uitzondering). Communicatie wordt in overleg met Operationeel Directeur opgesteld door Marketing Manager.

7. Continue polsen van reacties

De VM en de Regiomanager polsen constant reacties en meningen van ouders of andere belanghebbenden en geven dit aan het einde van de dag door aan de Marketing Manager. Dit gaat dagelijks door totdat Marketing aangeeft dat dit niet meer nodig is.

4. Interne organisatie en communicatie bij een crisis

Dit onderdeel beschrijft de stappen die gevolgd dienen te worden wanneer een crisis met één of meerdere kinderen zich voor heeft gedaan bij CompaNanny (zie voor de definitie van crisis hierboven pagina 2 en bijlagen 1 t/m 7). Een dergelijke situatie overvalt altijd; juist daarom is het van groot belang dat alle stappen die genomen en overwogen moeten worden op papier staan. Zo verzekeren we ons ervan dat we overzicht en grip op de situatie krijgen en professioneel handelen richting **betrokken kinderen, ouders, medewerkers en instanties**. Het is de bedoeling om deze aanpak zoveel mogelijk te volgen. Belangrijk is wel om te beseffen dat iedere situatie uniek is en een aanpak op maat vergt. Het kan zijn dat er in een lichtere noodsituatie dan een crisis (een incident of calamiteit), toch gekozen wordt om stappen van onderstaand plan te doorlopen. Onderstaand figuur is een schematische weergave van de projectstructuur inclusief verantwoordelijkheden op hoofdlijnen. In de alinea's hieronder is verdere toelichting opgenomen.



Figuur. Interne organisatie en verantwoordelijkheden op hoofdlijnen

Teams

Er wordt in een crisis onderscheid gemaakt tussen de directie, die de strategie tijdens de crisis op het CompaNanny hoofdkantoor (HK) bepaalt en een Operationeel Noodteam dat ter plaatse is om de vestiging te ondersteunen. Vanuit de directie, wordt indien nodig een Tactisch Noodteam samengesteld om stappen te doorlopen op het moment dat de crisis zich voordoet.

A. Operationeel Noodteam

Het **Operationeel Noodteam** bestaat uit:

- Vestigingsmanager (VM)*
- Regiomanager van de betreffende vestiging, **noodverantwoordelijke****
- Communicatie specialist
- Quality Partner
- HR Business Partner
- Vertegenwoordiger van Huisvesting
- Indien nodig nemen collega's uit andere expertises ook deel

*** Volgorde verantwoordelijke op de vestiging**

Vestigingsmanager (VM), Adjunct vestigingsmanager (Adjunct), GTL met BHV

****Volgorde noodverantwoordelijke indien niet aanwezig / bereikbaar**

Regiomanager verantwoordelijk voor die vestiging of een andere Regiomanager.

Taak van de **noodverantwoordelijke** (Regiomanager van betreffende vestiging):

1. Uitroepen crisis in overleg met VM
2. Organiseren interne communicatie aan directie en operationeel noodteam
3. Informeren intern aan management & startsignaal communicatieprocedure
4. Analyse van de noodsituatie na afloop van de crisis met betrokken medewerkers en VM. Nagaan welke maatregelen eventueel genomen moeten worden om dit in de toekomst te voorkomen.
5. Evaluatie van de procedure na afloop van de crisis met betrokken medewerkers en VM.

B. Directie

Onder leiding van de Operationeel Directeur, wordt de gehele directie bijeen gehaald. Bij afwezigheid van de Operationeel Directeur, gebeurt dit onder leiding van de Commercieel Directeur. De ernst van de situatie wordt vastgesteld en vervolgens wordt er een **Tactisch Noodteam** geformeerd op basis van wie en wat in deze specifieke situatie nodig is. Hierbij wordt er bij alle expertises opgehaald wat de impact is en wat de mate/noodzaak van betrokkenheid zou moeten zijn van de betreffende expertise. De projectleider is de Operationeel Directeur. De RM verantwoordelijk voor de vestiging kan zich dan richten op het Operationele Noodteam, en zo goed mogelijk worden ondersteund door het Tactisch Noodteam. De hoofdbetrokkenen van de directie zijn de Operationeel Directeur en de Commercieel Directeur. De Operationeel Directeur informeert waar nodig de andere directieleden. De directie bepaalt of en op welk moment het nodig is alle medewerkers van het hoofdkantoor te informeren.

C. Tactisch Noodteam

Wanneer een crisis plaatsvindt waarbij één of meerdere kinderen zijn betrokken, gelden dezelfde initiële stappen als bij iedere noodsituatie. Bij een crisis gaan we een stap verder en wordt er ook een **Tactisch Noodteam** geformeerd vanuit het hoofdkantoor, welke ondersteuning biedt aan het Operationele Noodteam. Hieronder vind je informatie over de rollen en te nemen stappen binnen het **Tactisch Noodteam**.

1. Betrokken Regiomanager roept de directie bijeen via de Operationeel Directeur indien dit nog niet is gebeurd.
2. Operationeel Directeur: Eerste vaststelling hoe groot/ernstig de noodsituatie is en of er echt sprake is van een crisis (of anders een calamiteit).
3. Tactisch Noodteam formeren, waarin vertegenwoordiging zit van alle benodigde expertises op HK (betrek alle expertises in beginsel, om daarna te bepalen welke expertises en rollen nodig zijn gezien de specifieke situatie).
4. Team formeren:
 - o Definiëren van rollen en taken

- Waarbij de Commercieel Directeur de leiding neemt en eindverantwoordelijk is. Het team rapporteert aan de Commercieel Directeur.
 - Waarbij altijd een projectleider wordt aangewezen, in eerste instantie de Operationeel Directeur. Dit is een collega die niet direct betrokken is bij het incident (dus niet Regiomanager of een VM). Reden hiervoor is dat iemand die minder betrokken is in de operatie beter in de gelegenheid zal zijn om het Tactische Noodteam aan te sturen en overzicht te houden. Zo kunnen collega's die een directe en dus zeer belangrijke rol in de operatie hebben, zich daar uitsluitend mee bezighouden.
- Projectleider: Vaststellen welke stappen genomen moeten worden, mede op basis van dit document.
 - Projectleider: Vaststellen wanneer en hoe men bij elkaar zal komen om voortgang te delen en/of besluiten te maken.
 - Projectleider: informeren Operationeel Noodteam en vertalen vragen van Operationeel Noodteam naar Tactisch Noodteam.
 - Projectleider: Vaststellen in hoeverre men hun dagelijkse werk over moet dragen aan een andere collega om al dan niet volledige focus op de taken/verantwoordelijkheden in dit Tactisch Noodteam op zich te kunnen nemen. En hierover communiceren binnen teams en indien nodig ook richting vestigingen.
 - Projectleider: Aanmaken van een groepsapp met de projectleden om de bereikbaarheid te verhogen indien er snel geschakeld moet worden.
 - Call: elke ochtend vindt onder leiding van de projectleider, een call plaats tussen deze projectteamleden, waarin de laatste stand van zaken besproken wordt. Belangrijke zaken zet de projectleider na de call op de mail na de call richting het gehele team + directie. In de mail wordt verwezen naar een werkdokument, waarin de laatste relevante informatie wordt aangepast.
 - Belangrijk is dat het Tactisch Noodteam elkaar op de hoogte houdt van alle stappen die genomen worden. Ervaring leert dat er snel een gevaar is van achterhaaldheid van informatie. Daarom is een werkdokument van zeer groot belang.
 - Op de schijf wordt een afgeschermd map aangemaakt waar het Tactisch Noodteam het werkdokument en de nodige informatie kan vinden.
 - Afronding:
 - Expliciet benoemen met elkaar (geleid door Operationeel Directeur) dat het 'project' afgerond is, zodat het gehele team hiervan tegelijk en formeel op de hoogte is.
 - Zorg dat alle relevante documenten en mailwisselingen te vinden zijn voor het projectteam en ook de vestiging (VM/ADJ) na afloop van de crisis, zodat er altijd informatie nagezocht kan worden én zodat er bij GGD inspecties informatie gevonden kan worden.
 - Afsluiten van de groepsapp
 - Evaluatie: bepalen wanneer en met wie en of aanpassingen nodig zijn in dit Noodplan (actie projectleider in overleg met Operationeel Directeur)

Instanties: Communicatie & interactie

Wanneer een calamiteit of crisis heeft plaatsgevonden neemt de Noodverantwoordelijke, afhankelijk van de specifieke gebeurtenis, direct daarna contact op met de GGD. Dit doe je om advies te vragen en om eventueel intern onderzoek in te stellen bij onze organisatie rondom de crisis. Hieronder vind je een lijst met mogelijke instanties en stakeholders bij een crisis. Het hangt van de specifieke gebeurtenis af welke je in de gaten houdt en/of benadert.

→ Zie de bijlagen voor een overzicht van belanghebbenden.

Registratie incidenten

In het geval van een incident, waarbij een kind of medewerker betrokken is en waar klein letsel uit voort komt, wordt te allen tijde de ongevallenregistratie op de vestiging ingevuld.

In het geval van een calamiteit of crisis, dient de registratie plaats te vinden op de vestiging maar ook bij de Programma Manager tbv het overzicht bedrijfsbreed.

Noteer hierbij duidelijk de gegevens waar in de registratie om gevraagd wordt.

Informereren verzekeringsmaatschappij

In het geval van een incident, calamiteit of crisis, waarbij ernstig letsel of schade het gevolg is, is het noodzakelijk om onze verzekeringsagent te informeren. Hiervoor is de betreffende RM verantwoordelijk of bij overdracht de Programma Manager.

5. Uitwerking communicatie en contact met OUDERS en MEDEWERKERS

Communicatie & interactie met direct betrokken ouders

De eerste communicatie met ouders vindt plaats tijdens/direct na de noodsituatie. Raadpleeg voor instructies die gelden voor dit moment, de pedagogische protocollen van CompaNanny rondom ongevallen.

Van belang is om:

- als VM direct in contact te treden met ouders. Laat hen weten dat wij hen en de situatie zeer serieus nemen en hier bovenop zitten. Hiervoor is zeer frequent contact noodzakelijk.
- Frequentie contact: elke dag voor de eerste periode, voor zolang het nodig is of in overleg met ouders een aangepaste frequentie.
- Neem ouders op dag 2 mee in de stappen die vanaf nu genomen worden door CN, waar zijn we mee bezig en hoe en waarom doen we dat.
- VM en Regiomanager en Operationeel Directeur stemmen met elkaar af wie wanneer contact opneemt met ouders. Vaak is wenselijk dat vanuit hoger management ouders merken dat het voorval serieus wordt genomen. Houd hierbij aan dat je niet te snel doorzet naar de directie, omdat daarmee de mogelijkheid om te escaleren wegvalt. In eerste instantie profileer je de Regiomanager duidelijk als iemand van HK.
- Vraag dagelijks uit wat ouders nodig hebben en denk zelf in elk geval proactief aan de volgende zaken:
 - o Opvang (indien kind niet naar CN kan komen door welke reden dan ook): regel alternatieve opvang voor ouders wanneer ouders dat graag willen.
- Wijs ouders op de route die zij zelf kunnen volgen wanneer dit relevant kan zijn (klachtenregeling).
 - o We lossen klachten zoveel mogelijk op de vestiging zelf op. Wanneer dit voor ouders niet voldoende naar wens is verlopen, dan eerst naar relevante afdeling op HK en daarna kunnen ouders wanneer de geboden oplossing niet naar hun tevredenheid is, een klacht indienen bij de interne klachtencoördinator.

Communicatie met indirect betrokken ouders

Dit zijn ouders op de groep van het kind bij wie een noodsituatie heeft plaatsgevonden, én alle ouders van de betrokken vestiging. Wanneer een calamiteit of crisis heeft plaatsgevonden, is het heel belangrijk voor het vertrouwen van alle ouders, dat de gehele vestiging geïnformeerd wordt over de situatie en de maatregelen. Houd hierbij in gedachten dat je doel hierbij niet is om niet direct betrokken ouders angstig te maken, maar wel om transparant en open te zijn. Zorg dat je vrij snel communiceert, om te zorgen dat er zo weinig mogelijk kans is voor een lopend vuurtje en dat je dus ingehaald wordt. Houd de communicatie op hoofdlijnen en zoveel mogelijk op feiten. Noem nooit namen van betrokken kinderen of ouders. De afzender van het bericht is de Vestigingsmanager. Geef indien van toepassing en indien nodig, één of meerdere updates aan de ouders gedurende de periode van behandeling van het incident.

Communicatie & interactie met direct betrokken medewerkers

De eerste communicatie met medewerkers vindt plaats tijdens/direct na een noodsituatie of bij verkeerd handelen:

- Laat de direct betrokken medewerkers direct weten wat de stappen zijn die CompaNanny naar hen zal zetten, hoe we dat doen en waarom we dat doen.
- Als de (juridische) gevolgen van het incident / de calamiteit nog niet helder zijn, is het belangrijk dat er geen valse beloftes worden gedaan. Dus niet geruststellen als dat verkeerde verwachtingen schept richting de direct betrokken medewerkers.
- Overweeg om arbeidsrechtelijke sancties in te zetten (zie onderdeel 'juridische stappen ten aanzien van direct betrokken medewerkers'), afhankelijk van de ernst van de situatie.
- Laat de direct betrokken medewerkers ook meteen weten wat de stappen zijn die CompaNanny naar ouders zal zetten.
- VM is eerste contactpersoon voor direct betrokken medewerkers.
- Vraag uit wat direct betrokken medewerkers nodig hebben. Bied direct betrokken medewerkers slachtofferhulp aan (bel de instantie, en geef telefoonnummer door aan direct betrokken medewerkers).
- Zorg dat de onzekere (arbeidsrechtelijke) situatie voor de direct betrokken medewerkers zo kort mogelijk duurt. Beoordeel ook het personeelsdossier van de medewerker.
- In geval van een juridisch geschil, wijs de medewerker erop dat zij juridisch advies kan inroepen.

Juridische stappen ten aanzien van direct betrokken medewerkers

1. Check altijd in een noodsituatie eerst de interne regels: zijn er protocollen over wanneer er een incident/ongeval plaatsvindt? Wat doen wij als organisatie in dit soort gevallen?
2. Zegt de CAO iets over incidenten/ongevallen?
3. De GGD heeft een controlerende functie ten aanzien van veiligheidsprotocollen. Zijn er nog wettelijke bepalingen (die de GGD toetst) waar wij ons aan moeten houden ten aanzien van uitjes/leeftijdsverdeling/etc. Hebben we de risico inventarisatie nageleefd, of komen hier nog punten uit die we moeten inventariseren?
4. Ten aanzien van het *interne* onderzoek dat we hebben ingezet (ongevallenregistratie, gesprekken met Nannies, tijdlijn maken van gebeurtenissen, etc) is het heel goed om alle stappen die we hebben gezet overzichtelijk weer te geven.
5. Advies om externe partij het *externe* onderzoek te laten doen (hoe objectiever, hoe beter). Nadeel kan zijn dan een externe partij vaak een minder uitgebreid rapport maakt. De GGD heeft een controlerende functie ten aanzien van veiligheidsprotocollen.
6. Nannies: wij zijn als werkgever niet verplicht om Nannies vrij te stellen van werk of op non-actief te zetten. We kunnen dit natuurlijk wel (in overleg) doen als we dat als organisatie nodig vinden. Het is verstandig om de Nanny/Nannies vrij te stellen van werk als:
 - a. wij vinden dat de veiligheid van kinderen in gevaar is als zij werken.
 - b. als zij – als zij aanwezig zijn op de vestiging – het (externe) onderzoek verstoren. Dit laatste zou bijvoorbeeld kunnen gebeuren wanneer we denken dat collega's die bijvoorbeeld geïnterviewd worden, niet vrijuit durven te spreken als de Nannies in kwestie op de vestiging rondlopen.

7. Als er regels (intern beleid of extern wet / GGD) zijn overtreden en/of Nannies hebben onzorgvuldig gehandeld, dan kan het zijn dat we als organisatie overgaan tot ontslag op staande voet. Het is makkelijker om tot die maatregel over te gaan op het moment dat we Nanny/Nannies meteen op non-actief zetten, omdat je dan al aan het voorsorteren bent op ontslag. Het is moeilijker aanneembaar te maken dat Nanny/Nannies onzorgvuldig hebben gehandeld als zij na intern onderzoek niet op non-actief zijn gezet. Het niet op non-actief zetten van Nanny/Nannies hoeft niet te betekenen dat we niet meer uit elkaar kunnen gaan, dit kan namelijk alsnog door het ontbinden van de arbeidsrelatie.

Communicatie met indirect betrokken medewerkers

1. VM direct in contact treden met haar team (de betrokken vestiging).
2. Frequentie contact: elke week voor de eerste periode, voor zolang het nodig is
3. Zorg dat medewerkers altijd eerder op de hoogte zijn dan ouders die hun kinderen komen brengen of halen. Dit zorgt ervoor dat medewerkers voorbereid zijn wanneer ouders binnenkomen.
4. Bij voorkeur wordt er gecommuniceerd via het ouderportaal (bericht voor groepen in plaats van voor ouders) voor de aanwezige Nannies en via email voor de Nannies die die dag niet werken (of nog niet gestart zijn, bv op de BSO) vanuit de VM naar alle medewerkers, en voor alle zekerheid wordt langs alle groepen gelopen om eventuele extra steun/uitleg te geven om te checken of iedereen inderdaad de informatie tot zich heeft kunnen nemen.
5. Geef in communicatie naar medewerkers altijd aan hoe zij zich naar ouders toe kunnen opstellen die vragen hebben. Wat kan er wel en niet door medewerkers met ouders gedeeld worden en waarom? Wanneer kunnen medewerkers weer een update verwachten? Wat betekent de informatie voor hen?
6. HK en andere vestigingen (VM/ADJ): hou rekening met (sociale) media en geef hier altijd een instructie voor aan de organisatie (alleen degene die hiervoor aangewezen is staat pers te woord etc).
7. Plan een evaluatiemoment in met de medewerkers op de betrokken vestiging (bijvoorbeeld studiedag) om samen te bespreken wat we ervan kunnen leren in de toekomst.

In de bijlagen staan uitwerkingen van bepaalde noodsituaties en telefoonnummers van belanghebbenden.

Bijlagen Noodplan

1. Overmacht: brand, overstrooming, bommelding, stroomuitval, constructiegebreken
2. Kind zoek of verdwenen
3. Acute levensbedreigende situatie kind (ongeval én ziekte)
4. Noodzakelijke sluiting: grieppandemie, onbereikbaarheid kdv, sluitingsbevel gemeente
5. Agressie: gijzeling, overval, agressie richting kinderen, ouders en/of Nannies
6. Terreurdreiging: landelijk alarm, externe veiligheid
7. Voedselinfectie
8. Bereikbaarheid in geval van internetstoring of stroomuitval
9. Belanghebbenden in geval van een noodsituatie
10. Telefoonlijst