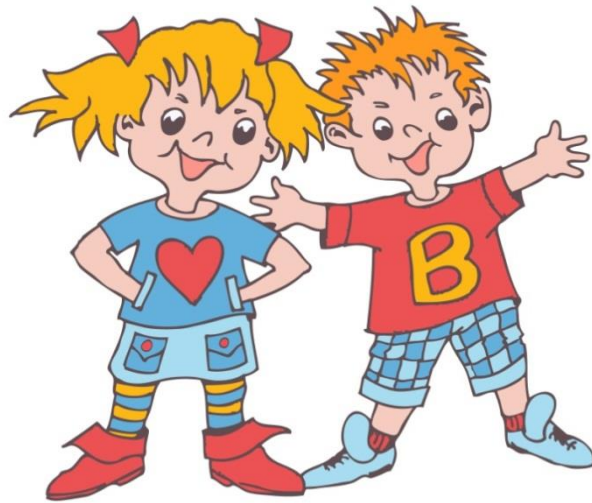


# Babino

peuteropvang zaanstad



---

<b>Document</b>	Pedagogisch Beleidsplan
<b>Versie</b>	Versie 3.0
<b>Datum</b>	17 mei 2017

---

## Inhoudsopgave

.....	1
<b>Inhoudsopgave</b> .....	<b>2</b>
<b>1.0 Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>2.0 Algemene zaken</b> .....	<b>5</b>
2.1 Contactgegevens .....	5
2.2 Welke diensten biedt Babino?.....	5
2.3 Kosten .....	6
2.4 Betalingen .....	7
2.5 Sluitdagen .....	7
<b>3.0 Extra dagen/ruildagen</b> .....	<b>8</b>
3.1 Extra opvang .....	8
3.2 Ruilen van dagen .....	8
<b>4.0 Voorafgaand aan de opvang</b> .....	<b>9</b>
4.1 Inschrijven .....	9
4.2 Wachtlijsten .....	9
4.3 Intakegesprek.....	10
4.4 Wenbeleid .....	10
4.5 Opzegtermijn .....	11
4.6 Annulering .....	11
<b>5.0 Breng- en haaltijden</b> .....	<b>12</b>
5.1 Uw kind brengen .....	12
5.2 Uw kind ophalen.....	12
5.3 Te laat ophalen .....	12
5.4 Af- en aanwezigheid melden.....	12
<b>6.0 Contact met de ouders</b> .....	<b>13</b>
6.1 Ouderlogin.....	13
6.2 Contact met de ouders .....	13
6.3 Bereikbaarheid .....	13
6.4 Oudergesprekken.....	13
6.5 Oudercommissie .....	14
6.6 Ouderavonden.....	14
<b>7.0 Medewerkers</b> .....	<b>15</b>
7.1 Pedagogisch medewerk(st)ers.....	15
7.2 Diploma's/VOG.....	15
7.3 Vaste medewerkers .....	15
7.4 Oproepkrachten .....	15
7.5 Nieuwe medewerk(st)ers .....	16
7.6 Stagiaires .....	16
7.7 Snuffelstagiaires.....	16
7.8 Vrijwilligers .....	16
<b>8.0 Het Integraal Kindcentrum (IKC)</b> .....	<b>17</b>
8.1 Wat is IKC? .....	17
<b>9.0 Veiligheid</b> .....	<b>18</b>
9.1 EHBO en BHV.....	18
9.2 Risico inventarisatie Veiligheid.....	18
9.3 Sieraden.....	18
9.4 Kleding met koordjes e.d.....	18
9.5 Omgang met film-, video en fotomateriaal .....	18
9.6 Mishandeling of vermoedens hiervan .....	19
9.7 Aandachtfunctionaris Kindermishandeling.....	19
9.8 GGD-Inspectierapport .....	19
<b>10.0 Hygiëne</b> .....	<b>20</b>
10.1 Schoonmaak .....	20
10.2 Risico inventarisatie Gezondheid.....	20

10.3 Persoonlijke hygiëne .....	20
10.4 Verschonen .....	20
10.5 Zindelijk worden .....	21
<b>11.0 Voeding.....</b>	<b>22</b>
11.1 Eten en drinken .....	22
11.2 Fruit mee naar de Peuteropvang .....	22
11.3 Voedingsmiddelen.....	22
11.4 Diëten, allergieën en andere culturen .....	22
<b>12.0 Ziekte .....</b>	<b>23</b>
12.1 Zieke kinderen.....	23
12.2 Medicijnovereenkomst .....	23
12.3 Kinderziektes.....	23
12.4 Hoofdluis .....	24
<b>13.0 De vier competenties .....</b>	<b>25</b>
13.1 Sociale veiligheid .....	25
13.2 Sociale competenties .....	27
13.3 Persoonlijke competenties .....	28
13.4 Overdracht van normen en waarden .....	30
<b>14.0 De ontwikkeling van het kind .....</b>	<b>33</b>
14.1 Pedagogische visie .....	33
14.2 Pedagogische doelstelling .....	33
14.3 Gordon-methode .....	33
14.4 Bijzonderheden in de ontwikkeling.....	34
14.5 Pestprotocol .....	35
14.6 Levensovertuiging en sociale achtergrond .....	35
14.7 Intercultureel werken.....	36
14.8 Handicap .....	36
<b>15.0 Klachtenregeling .....</b>	<b>37</b>
15.1 Voortraject klacht .....	37
15.2 Indienen klacht.....	37
15.3 Behandeling klacht.....	38
15.4 Externe klachtenprocedure .....	38

## **1.0 Inleiding**

Babino is een professionele kinderopvangorganisatie waar diverse vormen van kinderopvang worden aangeboden. Wij hebben verschillende locaties voor Kinderdagverblijf, Buitenschoolse Opvang, Tussenschoolse Opvang en Peuteropvang.

Babino maakt onderscheid tussen het 'Pedagogisch Beleidsplan' en het 'Pedagogisch Werkplan'. Er is één algemeen Pedagogisch Beleidsplan van Babino, dit Pedagogisch Beleidsplan is voor alle locaties gelijk. Op deze manier wordt er voor gezorgd dat de achtergronden van waaruit gewerkt wordt hetzelfde zijn. Daarnaast heeft iedere locatie een eigen Pedagogisch Werkplan dat specifiek gericht is op de desbetreffende locatie.

Wij zijn ons er van bewust dat het Pedagogisch Beleidsplan en het Pedagogisch Werkplan nooit af is. Het is een voortdurend proces van vernieuwing en verbetering. Samen met de oudercommissies wordt er door Babino kritisch gekeken naar het te voeren beleid. De oudercommissies hebben hierbij zeggenschap over de inhoud van zowel het Pedagogisch Beleidsplan als het Pedagogisch Werkplan. Het gaat om permanent nadenken over wat wij voor de kinderen willen bereiken. Daarnaast creëren beide documenten duidelijkheid over waar Babino voor staat en wat wij belangrijk vinden in de opvoeding van de kinderen.

Zowel het Pedagogisch Beleidsplan alsmede het Pedagogisch Werkplan zijn inzichtelijk op de verschillende locaties. Daarnaast zijn beide documenten inzichtelijk op onze website: [www.babino.nl](http://www.babino.nl).

## 2.0 Algemene zaken

### 2.1 Contactgegevens

#### Peuteropvang Zaanstad B.V.

- Bezoekadres  
Kerkstraat 2  
1551 BN Westzaan

Telefoon : 075 202 03 89

E-mail : [info@babino.nl](mailto:info@babino.nl)

Internet : [www.babino.nl](http://www.babino.nl)

**IBAN** : NL59 RABO 0302 7972 97

**KVK** : 63094754

**BTW** : NL 855.089.520.B01

### 2.2 Welke diensten biedt Babino?

- Kinderdagverblijf (KDV)  
0 - 4 jaar
- Peuteropvang/Peuterspelen (PO)  
2 - 4 jaar
- Tussenschoolse Opvang (TSO)  
4 - 13 jaar
- Buitenschoolse opvang (BSO)  
4 - 13 jaar
  - VSO = Voorschoolse opvang
  - NSO = Naschoolse opvang
  - Vak = Vakantie opvang
  - Opvang tijdens studiedagen
  -

### 2.3 Kosten

#### **Kinderdagverblijf (0-4 jaar)**

- Hele dagopvang
- Halve dagopvang

#### **Peuteropvang/Peuterspelen (2-4 jaar)**

- Regulier
- VVE (Voor- en Vroegschoolse Educatie)

#### **Kinderdagopvangtoeslag**

Indien u en uw partner beiden werkende ouders zijn, of wanneer u een werkende alleenstaande ouder bent, heeft u recht op kinderopvangtoeslag. U neemt minimaal 1 dagdeel af. De hoogte van de toeslag is afhankelijk van uw gezamenlijk toetsingsinkomen.

#### **Ouderbijdrage peuteropvang**

Indien één van de partners niet werkzaam is betaalt u een ouderbijdrage. U neemt 2 vaste dagdelen af. De hoogte van de ouderbijdrage is afhankelijk van uw gezamenlijk toetsingsinkomen.

#### **Buitenschoolse Opvang (4-13 jaar)**

Pakket 1	- VSO - NSO - Vakantieopvang - Studiedagen
Pakket 2	- NSO - Vakantieopvang - Studiedagen
Pakket 3	- VSO
Pakket 4	- NSO
Pakket 5	- Vakantieopvang
Pakket 6	- VSO - NSO
Pakket 7	- Flexibele opvang

#### **Studiedagen**

Aangezien niet iedere ouder gebruik dient te maken van deze dienst, zijn studiedagen alleen optioneel af te nemen. Op deze manier betaalt u niet teveel. U betaalt voor de studiedagen hetzelfde uurtarief als voor het pakket dat u afneemt. Studiedagen worden altijd achteraf gefactureerd.

Voor de actuele tarieven kijkt u op [www.babino.nl/tarieven](http://www.babino.nl/tarieven).

### Kinderopvangtoeslag

Indien u en uw partner beide werkende ouders zijn, of wanneer u een werkende alleenstaande ouder bent, heeft u recht op Kinderopvangtoeslag. De hoogte van de toeslag is afhankelijk van uw gezamenlijke toetsingsinkomen.

U kunt een tegemoetkoming voor de kinderopvang aanvragen via [www.toeslagen.nl](http://www.toeslagen.nl) van de belastingdienst en in sommige gevallen ook via Sociale Zaken en werkgelegenheid of het UWV.

### **2.4 Betalingen**

Betalen gaat via automatische incasso. De automatische incasso wordt op de 27ste, voorafgaande aan de maand waarin de opvang plaatsvindt, afgeschreven.

### **2.5 Sluitdagen**

De Peuteropvang is 40 weken per jaar geopend. Tijdens de schoolvakanties en op erkende feestdagen is de Peuteropvang gesloten. U kunt de informatie vinden op de website van Babino en op het informatiebord van de locatie.

Erkende feestdagen:

- Pasen
- Koningsdag
- Bevrijdingsdag (*indien lustrumjaar*)
- Hemelvaart
- Pinksteren
- Kerst
- Nieuwjaarsdag

## **3.0 Extra dagen/ruildagen**

### **3.1 Extra opvang**

Een extra dag aanvragen is altijd mogelijk, mits er voldoende plaats is op de groep op de desbetreffende dag. U kunt een extra dag aanvragen via uw ouderlogin. U ontvangt dan achteraf een factuur. Het kan voorkomen dat er op andere dagen geen plaats is en de extra dag dan niet mogelijk is. Voor extra aangevraagde uren is geen restitutie mogelijk, noch kunnen deze dagen worden geruild met andere dagen.

### **3.2 Ruilen van dagen**

Het ruilen van dagen tijdens de Peuteropvang is niet mogelijk. Wij werken met vaste stamgroepen, zodat er voor de kinderen een gevoel van herkenning, veiligheid en vertrouwen is. Dit geldt ook voor de ouders die bij ons komen en graag willen weten met welke kinderen hun kind speelt.



## **4.0 Voorafgaand aan de opvang**

### **4.1 Inschrijven**

Het inschrijfformulier kunt u via de website invullen en versturen. Het inschrijfgeld bedraagt €10,-. Dit bedrag dient u over te maken op rekeningnummer NL59 RABO 0302 7972 97. Als omschrijving dient u de naam en achternaam van het kind in te vullen en de vestiging van uw keuze.

Indien uw kind nog niet geboren is kunt u het bij ons inschrijven vanaf 12 weken zwangerschap. In dit geval geeft u bij de omschrijving alleen de achternaam en de vestiging van uw keuze aan.

Heeft u vragen over het inschrijfformulier? Bel gerust met het kantoor van Babino. Wij zijn te bereiken op 075 202 03 89.

Na het versturen van het inschrijfformulier via de website ontvangt u een bevestiging van inschrijving. Twee maanden voor plaatsing ontvangt u het contract via de ouderlogin. Vriendelijk willen wij u verzoeken het contract digitaal te ondertekenen.

### **4.2 Wachtlijsten**

Wanneer uw kind is ingeschreven bij Babino kan het voorkomen dat er een wachtlijst is voor de gewenste locatie. De datum van inschrijving bepaalt de volgorde van de wachtlijst. Er zijn hierbij een aantal uitzonderingen van toepassing:

- Kinderen met een VVE-indicatie, krijgen voorrang op de wachtlijst bij de peuteropvang.
- Kinderen die al klant zijn op andere dagen van de opvang van Babino, krijgen voorrang op de wachtlijst.
- Kinderen die een broertje of zusje hebben dat al gebruikmaakt van de opvang van Babino, krijgen voorrang op de wachtlijst.
- Kinderen die doorstromen van de dagopvang naar de buitenschoolse opvang van Babino, krijgen voorrang op de wachtlijst.
- Kinderen die doorstromen van de peuteropvang naar de buitenschoolse opvang van Babino, krijgen voorrang op de wachtlijst.
- Kinderen van de basisschool waar de locatie zich in heeft gevestigd, krijgen voorrang op de buitenschoolse opvang.

Uiterlijk 2 maanden voor de plaatsingsdatum krijgt u te horen of uw kind daadwerkelijk geplaatst kan worden.

### **4.3 Intakegesprek**

Ongeveer 2 weken voordat uw kind naar Babino gaat, vindt er een intakegesprek plaats met de pedagogisch medewerk(st)er. Tijdens dit gesprek wordt er uitleg gegeven over de dagelijkse gang van zaken en worden er afspraken met ouders gemaakt over eten, dagritme, halen en brengen. De pedagogisch medewerk(st)er maakt tijdens dit gesprek gebruik van een intakeformulier. Ook wordt er gesproken over de huisregels en ziektebeleid. Verder vullen ouders het administratieformulier in. Deze formulieren zijn altijd op de groep aanwezig, zodat de pedagogisch medewerk(st)ers dit te allen tijde kunnen inzien. Pedagogisch medewerkers zijn zich bewust van hun geheimhoudingsplicht en zullen daarom vertrouwelijk met deze gegevens omgaan.

Het is verstandig om uw kind mee te nemen tijdens dit gesprek. Zo kunt u uw kind direct kennis laten maken met de pedagogisch medewerk(st)ers en de kinderen op de groep.

### **4.4 Wenbeleid**

De medewerkers van Babino zijn zich er van bewust dat het wennen voor kinderen een spannende periode is. Wij zullen er daarom extra zorg voor dragen dat uw kind zich veilig en geborgen voelt.

Het doel van de wenperiode is:

- Het wennen aan de nieuwe omgeving.
- Vertrouwd raken met de pedagogisch medewerk(st)ers.
- Vertrouwd raken met de kinderen in de groep.
- Ouders vertrouwd laten maken met de situatie, zodat ze het gevoel krijgen dat hun kind in goede handen is.
- Het goed op elkaar afstemmen van gewoontes en pedagogische aanpak thuis en op de opvang.

#### Eerste kennismaking

De eerste kennismakingsmomenten met de locatie zijn tijdens de rondleiding en het intakegesprek. Wij adviseren om uw kind tijdens deze momenten mee te nemen. Het kind raakt op deze manier alvast bekend met de locatie en kan kennismaken met de pedagogisch medewerk(st)ers en de andere kinderen op de groep.

#### Wendagen

Voor de Peuteropvang vindt er in principe geen wendag plaats. Mocht u hier als ouder toch behoefte aan hebben, dan kunt u dit aangeven tijdens het intakegesprek.

#### De eerste dag

Op de eerste dag dat uw kind naar Babino gaat, zal de overdracht (indien mogelijk) gedaan worden door de pedagogisch medewerk(st)er waarmee u het intakegesprek heeft gehouden. Het kind is namelijk al bekend met deze medewerk(st)er. De pedagogisch medewerk(st)er zal dan extra de tijd nemen voor de overdracht en uw kind op zijn/haar gemak stellen.

Op de eerste dag zal uw kind geïntroduceerd worden op de groep. Tijdens de kring wordt het kind door de pedagogisch medewerk(st)er voorgesteld. Wij zullen uw kind helpen om aansluiting te vinden bij de andere kinderen op de groep.

Tijdens het intakegesprek kan er worden afgesproken dat er op de eerste dag tussendoor telefonisch contact is met de ouder om te overleggen hoe de dag verloopt.

#### Wenperiode

Hoe de wenperiode verloopt hangt af van verschillende factoren zoals onder andere de leeftijd en het karakter van uw kind, maar ook de thuissituatie en de eventuele schoolsituatie kunnen invloed hebben. De pedagogisch medewerk(st)ers zullen tijdens de wenperiode extra aandacht besteden aan de overdracht tijdens het brengen en halen en zij zullen uw kind regelmatig observeren.

Wij willen ouders tijdens de wenperiode vragen om **altijd** telefonisch bereikbaar te zijn. Wanneer het wennen moeizaam verloopt en uw kind zich nog niet prettig op de groep voelt, zal de pedagogisch medewerk(st)er contact opnemen om met de ouder te overleggen.

De medewerk(st)ers zullen de tijd nemen om een band met uw kind op te bouwen en er zorg voor te dragen dat uw kind zich veilig voelt in de groep. Het kan gebeuren dat de wenperiode moeizaam verloopt en uw kind meer tijd nodig heeft om te wennen. In overleg met de ouder wordt dan gezocht naar oplossingen.

#### **4.5 Opzegtermijn**

Als u de opvang wilt beëindigen dient u dit **1 maand** van tevoren schriftelijk op te zeggen. Dit geldt ook voor de opzegging van individuele dagen. Als uw kind naar het basisonderwijs of voortgezet onderwijs gaat loopt de opvang bij Babino automatisch af.

#### **4.6 Annulering**

Wilt u het contract opzeggen vóór de plaatsingsdatum van de 'plaatsingsovereenkomst'? Dit zijn de voorwaarden:

- U dient schriftelijk te annuleren.
- Annuleren van de overeenkomst is mogelijk tot 1 maand vóór de eerste dag dat de 'plaatsingsovereenkomst' in zou gaan. Wij brengen hiervoor geen kosten in rekening.
- Wanneer de annulering van de 'plaatsingsovereenkomst' korter dan 1 maand voor de plaatsingsdatum van de 'plaatsingsovereenkomst' plaatsvindt, dient u rekening te houden met 1 maand opzegtermijn zoals beschreven in de Algemene Voorwaarden. Deze Algemene Voorwaarden kunt u inzien op de locatie of onder het kopje 'Inschrijven' op onze website.
- Nadat wij de schriftelijke annulering hebben ontvangen, ontvangt u van ons schriftelijk een bevestiging.
- Bij annulering bestaat geen recht op opvang.

## **5.0 Breng- en haaltijden**

### **5.1 Uw kind brengen**

U kunt uw kind tijdens de peuteropvang gedurende het eerste kwartier brengen. Er is dan de gelegenheid om samen met uw kind te spelen, een boekje te lezen of een puzzel te maken.

Als ouders hun kind brengen vindt er overdracht met de pedagogisch medewerk(st)er plaats. Op die manier weten wij hoe alles thuis verlopen is. Wij verwachten dat uw kind al heeft ontbeten en verschoond is, voordat het naar de Peuteropvang gaat.

### **5.2 Uw kind ophalen**

U kunt uw kind tijdens de peuteropvang gedurende het laatste kwartier ophalen.

Als ouders hun kind ophalen vindt er overdracht met de pedagogisch medewerk(st)er plaats.

#### **Belangrijk:**

Indien uw kind opgehaald wordt door iemand anders of iemand die wij niet kennen dan moet u dit tijdig aan ons doorgeven. Wanneer uw kind door iemand wordt opgehaald die wij niet kennen, kunt u wellicht een foto van deze persoon aan ons overhandigen. Als u van tevoren niets aan ons heeft doorgegeven dan geven wij uw kind niet mee aan derden. Ook geven wij uw kind niet mee aan personen onder de 16 jaar.

### **5.3 Te laat ophalen**

Houdt u zich aan de sluitingstijd van Babino. Wanneer een kind te laat wordt opgehaald, worden er onkosten in rekening gebracht.

### **5.4 Af- en aanwezigheid melden**

Mocht uw kind Babino niet bezoeken, meld dit dan zo spoedig mogelijk aan de pedagogisch medewerk(st)ers van de locatie. U kunt uw kind afmelden via de ouderlogin of u kunt dit telefonisch doorgeven.

In verband met het plannen van activiteiten verzoeken wij u de pedagogisch medewerk(st)ers zo snel mogelijk te melden wanneer uw kind weer aanwezig zal zijn op de groep, na een periode van afwezigheid als gevolg van ziekte, vakantie of wanneer uw kind door een andere situatie niet aanwezig kon zijn.

## **6.0 Contact met de ouders**

### **6.1 Ouderlogin**

Zodra u uw kind geplaatst is bij Babino ontvangt u een ouderlogin. Via de ouderlogin kunt u een aantal praktische zaken zelf regelen zoals:

- uw persoonlijke gegevens wijzigen
- inzien van facturen
- inzien van jaaroverzichten
- extra dagen aanvragen
- ruildagen aanvragen
- uw kind afmelden

### **6.2 Contact met de ouders**

Wij vinden het noodzakelijk ons goed in te leven in de kinderen. Daarom vindt er altijd een intakegesprek plaats om ouders en kind beter te leren kennen. Bij het ophalen van de kinderen zal er overdracht plaatsvinden. De pedagogisch medewerk(st)er zal laten weten hoe het gegaan is op die betreffende dag. Tijdens deze overdracht kunnen ouders ook eventuele bevindingen/problemen met de pedagogisch medewerk(st)ers bespreken. Een gesprek met de pedagogisch medewerk(st)ers of de clustermanager is altijd mogelijk. Als de pedagogisch medewerk(st)er een gesprek met de ouder wil, zal dit tijdig aangegeven worden.

### **6.3 Bereikbaarheid**

U dient ervoor te zorgen dat wij u altijd telefonisch kunnen bereiken als uw kind bij ons wordt opgevangen. Bent u een dag niet op uw werk of niet op uw mobiel bereikbaar geef dan een ander nummer door aan de pedagogisch medewerk(st)ers.

Indien u verhuist, vergeet dan niet de nieuwe adresgegevens aan ons door te geven. Ook als u verandert van baan, telefoonnummer of e-mailadres, vragen wij u dit tijdig door te geven aan onze administratie via [administratie@babino.nl](mailto:administratie@babino.nl). Zorg er tevens voor dat de pedagogisch medewerk(st)ers op de hoogte zijn van uw gewijzigde telefoonnummer, zodat u altijd bereikbaar bent.

### **6.4 Oudergesprekken**

De kinderen die bij Babino komen zullen regelmatig geobserveerd worden. Hierdoor kunnen de pedagogisch medewerk(st)ers veranderingen in gedrag of een eventuele achterstand snel signaleren en naar deze bevindingen handelen. Dit gaat altijd in overleg met ouders, pedagogisch medewerk(st)ers en locatiehoofd.

U wordt één keer per jaar uitgenodigd voor een 10-minutengesprek. Tijdens dit gesprek zullen wij aan de hand van een observatieformulier kort met u bespreken hoe uw kind functioneert binnen onze kinderopvang. Het is de bedoeling dat het gesprek enkel met de ouders/verzorgers plaatsvindt en het kind hierbij niet aanwezig is.

### **6.5 Oudercommissie**

Ieder Kinderdagverblijf, Peuteropvang of Buitenschoolse Opvang is verplicht om een Oudercommissie te hebben. Ook Babino moet aan deze eis voldoen.

Een oudercommissie behartigt de belangen van ouders. De oudercommissie is een schakel tussen het Kinderdagverblijf, Peuteropvang en/of de Buitenschoolse opvang en ouders. De oudercommissie bestaat uit minimaal 2 tot max. 4 personen. Er is de mogelijkheid om actief of passief lid te zijn. De oudercommissie kan haar eigen werkwijze bepalen.

Taken van de oudercommissie:

- De oudercommissie vergadert 4x per jaar.
- 1 keer per jaar zal de oudercommissie voor alle ouders een ouderavond organiseren.
- Meedenken en het geven van advies over o.a. het beleid en de risico-inventarisatie. De oudercommissie heeft op de zaken adviesrecht.
- Betrokkenheid bij het organiseren van activiteiten of uitstapjes.

Indien u geïnteresseerd bent in de oudercommissie, dan kunt u dit kenbaar maken bij een van de pedagogisch medewerkers van de locatie of contact opnemen met kantoor.

### **6.6 Ouderavonden**

Er wordt één keer per jaar een ouderavond georganiseerd door de oudercommissie. De oudercommissie kan in overleg met de pedagogisch medewerk(st)ers een onderwerp kiezen. Er kan bijvoorbeeld gekozen worden voor onderwerpen zoals taalontwikkeling, pesten of positief opvoeden. Bij de keuze voor de thema's wordt er gekeken naar de behoeftes van de ouders.

Deze themabijeenkomsten worden georganiseerd door de Jeugdgezondheidszorg Jeugdgezondheidszorg (JGZ) afdeling 'Opvoeding & Ontwikkeling'. Tijdens deze avonden krijgt u advies van een professional en kunt u terecht met al uw vragen. De pedagogisch medewerk(st)ers geven tijdig aan wanneer er een thema-bijeenkomst plaatsvindt.

## **7.0 Medewerkers**

### **7.1 Pedagogisch medewerk(st)ers**

Kinderopvang is een zeer dynamische werkvorm. Kinderen ontwikkelen zich in razend tempo, daardoor veranderen situaties dagelijks. Het is uitdagend werk, wat veel creativiteit vereist van de pedagogisch medewerk(st)ers.

De pedagogisch medewerk(st)ers die bij Babino werken hebben een verantwoordelijke en veelzijdige taak. Zij dienen te beschikken over kennis op het gebied van het verzorgen, begeleiden en stimuleren van kinderen van 0 t/m 12 jaar, op elk gebied van hun ontwikkeling. Verder dienen zij in staat te zijn een huiselijke, veilige en vertrouwde sfeer te scheppen, voor de groep als totaal, en voor alle groepsleden afzonderlijk.

Een pedagogisch medewerk(st)er houdt zich bezig met de volgende taakgebieden:

- Het verzorgen, begeleiden en opvangen van de aan haar zorg toevertrouwde kinderen;
- Kinderen ondersteunen bij activiteiten;
- Contacten onderhouden met de ouder(s)/verzorger(s), zowel schriftelijk als mondeling;
- Er zorg voor dragen dat het pedagogisch beleidsplan naar juistheid wordt uitgevoerd;
- Contacten onderhouden met omliggende scholen;

Pedagogisch medewerk(st)ers zorgen voor de juiste combinatie van professionele afstand en betrokkenheid ten opzichte van kind en ouders. Ze houden vertrouwelijke informatie voor zichzelf en zijn zich bewust van hun geheimhoudingsplicht.

### **7.2 Diploma's/VOG**

Alle pedagogisch medewerk(st)ers van Babino hebben minimaal een relevante MBO-opleiding. Tevens overhandigt iedere nieuwe medewerker een verklaring omtrent gedrag (VOG). Dit is een officieel document waarin staat of een persoon enigszins met justitie in aanraking is geweest. Er is een continue screening voor de kinderopvang. Dit houdt in dat Dienst Justis iedere dag controleert of medewerkers in de kinderopvang nieuwe strafbare feiten hebben gepleegd.

### **7.3 Vaste medewerkers**

Op iedere locatie staan vaste pedagogisch medewerk(st)ers op de groep. Op deze manier kunnen kinderen en ouders kunnen altijd terecht bij een pedagogisch medewerker die ze kennen en vertrouwen.

### **7.4 Oproepkrachten**

Oproepkrachten dragen dezelfde verantwoordelijkheid als de vaste pedagogisch medewerk(st)ers. Na een inwerkperiode moeten oproepkrachten daarom in staat zijn zelfstandig een groep te leiden. Oproepkrachten worden ingezet bij ziekte of vakantie



van de vaste pedagogisch medewerk(st)ers. Personeelsleden die het meest bekend zijn op de groep worden als eerste opgeroepen. Het streven is dat de kinderen zoveel mogelijk door vast personeel worden opgevangen.

### **7.5 Nieuwe medewerk(st)ers**

Nieuwe medewerk(st)ers zijn verplicht voor ze van start gaan het Pedagogisch Beleidsplan en het Pedagogisch Werkplan te kennen, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt. De medewerk(st)ers hebben altijd een exemplaar binnen handbereik. De clustermanager zal er op toezien dat er volgens het pedagogisch beleidsplan en het pedagogisch werkplan gewerkt wordt.

### **7.6 Stagiaires**

Naast de pedagogisch medewerkers kan het team mede bestaan uit stagiaires. Deze stagiaires kunnen afkomstig zijn van verschillende MBO- en HBO opleidingen. Iedere stagiair(e) heeft een vaste werkbegeleid(st)er. Stagiaires voeren allerlei opdrachten uit met de kinderen, zowel individueel als in groepsverband. In eerste instantie gaat dit onder begeleiding en supervisie van de werkbegeleid(st)er, later ook zelfstandig. Deze opdrachten kunnen variëren van het doen van verzorgende/begeleidende activiteiten, rapporteren aan de ouders en observaties. Iedere stagiair(e) is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG).

### **7.7 Snuffelstagiaires**

Het kan zijn dat er snuffelstagiaires vanuit middelbare scholen enkele dagen komen meedraaien op de groep. Zij zijn bezig zich te oriënteren in beroepsmaatschappij. Zij staan volledig onder supervisie van de werkbegeleid(st)er. Snuffelstagiaires mogen geen verzorgende taken bij de kinderen uitvoeren. Aangezien deze stages bestaan uit maximaal 60 uur is het overhandigen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) niet verplicht.

### **7.8 Vrijwilligers**

Het kan zijn dat de medewerk(st)ers ondersteund zullen worden door vrijwilligers. Vrijwilligers zijn vaste mensen zodat de kinderen steeds dezelfde mensen zien. De vrijwilligers helpen met het ophalen van de kinderen uit school. Zij komen daarna gezellig fruit eten en wat drinken met de kinderen. Ook als er uitstapjes zijn gaan zij regelmatig mee. De vrijwilligers staan nooit alleen op de groep. Zij zijn er om de pedagogisch medewerk(st)ers te ondersteunen. Iedere vrijwilliger is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG).



## **8.0 Het Integraal Kindcentrum (IKC)**

### **8.1 Wat is IKC?**

Een Integraal Kindercentrum is een voorziening voor kinderen van 0 t/m 12 jaar, waar zij gedurende de dag komen om te leren, spelen, ontwikkelen en ontmoeten. Alle ontwikkelingsgebieden van de kinderen komen aan bod. De omgeving biedt een totaalpakket op het gebied van educatie, opvang en ontwikkeling.

Babino werkt samen met verschillende basisscholen. Een aantal locaties van Babino zijn gevestigd in een basisschool. Er is tussen de scholen en Babino een intensieve samenwerking. Door de integratie van onderwijs en opvang krijgen kinderen een sluitend dagprogramma en een doorgaande leerlijn binnen één pedagogische visie. Na schooltijd kunnen de kinderen deelnemen aan brede schoolactiviteiten, met een aanbod gericht op o.a. muziek, sport en creatieve vorming. Het doel is om de ontwikkelingskansen van de kinderen te vergroten en hun talenten te ontplooiën.

Een goede samenwerking is van groot belang. Om een doorgaande leerlijn te realiseren wordt er binnen het IKC nauw samengewerkt door verschillende instanties waaronder de basisschool, de kinderopvangorganisatie, de gemeente en Centrum Jong. Ook ouders spelen hierin een belangrijke rol. Voor kinderen biedt een IKC veel structuur en veiligheid. Kinderen kunnen op een locatie doorgroeien met dezelfde pedagogische visie.

## **9.0 Veiligheid**

### **9.1 EHBO en BHV**

Alle pedagogisch medewerk(st)ers zijn in het bezit van een kinder-EHBO diploma. Er is minimaal één medewerker in het gebouw in het bezit van een BHV-diploma. Nieuwe pedagogisch medewerk(st)ers zullen na hun inwerkperiode bij Babino worden opgeleid.

### **9.2 Risico inventarisatie Veiligheid**

Jaarlijks wordt er een Risico Inventarisatie & Evaluatie opgesteld door de pedagogisch medewerkers van de locatie. De Wet Kinderopvang bevat alle veiligheidsregels waaraan kinderopvanglocaties moeten voldoen. De medewerkers zijn verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de inventarisatie en het naleven van de huisregels die per locatie in het pedagogisch werkplan zijn beschrijven. Tijdens iedere vergadering zal de inventarisatie worden besproken.

#### **Bij ongevallen en rampen**

Iedere locatie heeft een eigen ontruimingsplan, deze is op de groep aanwezig. Op iedere locatie hangt een lijst met telefoonnummers die gebeld moeten worden als er een ongeval of ramp plaatsvindt. Regelmatig wordt er gesproken over wat te doen bij calamiteiten. Iedereen moet hier goed van op de hoogte zijn. Ook wordt er minimaal één keer per jaar een praktijkoefening gehouden.

### **9.3 Sieraden**

Kinderen mogen bij Babino geen sieraden dragen in verband met hun eigen veiligheid en de veiligheid van andere kinderen. Er is kans op inslikgevaar of afknelling. Wij begrijpen dat sommige sieraden worden gedragen vanwege cultuur- en/of geloofsovertuigingen. Wanneer de sierraden bij uw kind van 0-4 jaar om mogen blijven, kunt u via een formulier schriftelijk toestemming geven voor het dragen van sieraden. U neemt hierbij de volledige verantwoording voor de risico's die het dragen van sieraden met zich mee brengen. Daarnaast zal Babino u aansprakelijk stellen indien andere kinderen worden verwond door het sieraad.

### **9.4 Kleding met koordjes e.d.**

Kleding wat gedragen wordt op de opvang moet comfortabel en veilig zijn. Babino verbiedt touwtjes, kettingen en/of andere losse onderdelen die op de kleding bevestigd zijn. Kinderen kunnen tijdens het spel snel verstikt raken of ergens achter blijven hangen.

### **9.5 Omgang met film-,video en fotomateriaal**

Regelmatig worden door pedagogisch medewerk(st)ers foto's of video-opnamen gemaakt tijdens verschillende gelegenheden, bijvoorbeeld tijdens uitstapjes, verjaardagen, Kerstmis of Sinterklaas. Bij het intakegesprek laten wij ouders een formulier tekenen waarop zij kunnen aangeven of zij hiervoor wel of géén toestemming willen geven. Daarnaast publiceert Babino regelmatig foto's n.a.v.

activiteiten in de krant. Ook voor deze publicatie kunnen ouders aangeven of zij wel of géén toestemming geven.

Er mogen uitsluitend foto's van de kinderen worden gemaakt met de fotocamera van Babino. Er mogen door ouders, medewerkers en/of stagiaires géén foto's gemaakt worden van de kinderen met een eigen camera. Daarnaast worden fotobestanden uitsluitend op de computers van Babino opgeslagen. Deze bestanden mogen niet gekopieerd en/of verzonden worden naar derden.

### **9.6 Mishandeling of vermoedens hiervan**

Kindermishandeling of vermoedens hiervan worden gemeld bij het Veilig Thuis Zaanstreek-Waterland. Dit staat in het "protocol kindermishandeling", dat op iedere locatie aanwezig is. Onder kindermishandeling verstaan wij alle vormen van geestelijk, lichamelijk en seksueel geweld tegen kinderen, of het nalaten van zorg en aandacht.

### **9.7 Aandachtfunctionaris Kindermishandeling**

Binnen de organisatie is er een aandachtsfunctionaris aangesteld. De aandachtsfunctionaris ondersteunt de andere personeelsleden en draagt zorg voor de uitvoering van de 'meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'.

### **9.8 GGD-Inspectierapport**

Iedere locatie krijgt jaarlijks een inspectiebezoek vanuit de GGD. De locaties worden dan op tal van punten gecontroleerd. Hiervan wordt een inspectierapport opgesteld. Dit inspectierapport kunt u inzien via onze website.

## **10.0 Hygiëne**

### **10.1 Schoonmaak**

De verblijfsruimtes en de wc's worden dagelijks schoongehouden door de pedagogisch medewerk(st)ers. Het is van groot belang voor de kinderen dat de verblijfsruimtes schoon zijn. Schoonmaakmiddelen staan hoog in een bak op een plank en/of achter een gesloten deur opgeborgen. Er mag in het hele gebouw niet gerookt worden.

Er worden bij Babino geen sterk geurende producten uit spuitbussen gebruikt. Verder werken wij met schoonmaakschema's waar de pedagogisch medewerk(st)ers zorg voor dragen.

### **10.2 Risico inventarisatie Gezondheid**

Jaarlijks wordt er een Risico Inventarisatie & Evaluatie opgesteld door de pedagogisch medewerkers van de locatie. De Wet Kinderopvang bevat alle gezondheidsregels waaraan kinderopvanglocaties moeten voldoen. De medewerkers zijn verantwoordelijk voor een goede uitvoering van de inventarisatie en het naleven van de huisregels die per locatie in het pedagogisch werkplan zijn beschrijven. Tijdens iedere vergadering zal de inventarisatie worden besproken.

### **10.3 Persoonlijke hygiëne**

De pedagogisch medewerk(st)ers wassen na een toiletbezoek of het verschonen van kinderen altijd hun handen. Tevens wassen de medewerkers hun handen goed voordat zij eten gaan bereiden. Pedagogisch medewerk(st)ers met lange haren zorgen ervoor dat de haren niet los hangen.

Wij leren de kinderen om hun handen te wassen met zeep na een toiletbezoek en voordat zij aan tafel gaan om te eten. Tevens zorgen de pedagogisch medewerk(st)ers ervoor dat de kinderen niet rondlopen met snotneuzen of een vieze mond.

### **10.4 Verschonen**

Kinderen worden op een dag minimaal 1 keer verschoond. Mocht het in de tussentijd nodig zijn, dan wordt het kind extra verschoond. Wij vragen de ouders zelf voldoende luiers en billendoekjes mee te geven.

### **10.5 Zindelijk worden**

Wanneer ouders thuis met hun kind met de zindelijkheidstraining beginnen als het kind er zelf aan toe is, kan dat op het kinderdagverblijf worden voortgezet. De pedagogisch medewerk(st)ers zullen dit op een speelse manier oppakken. Kinderen die zelf aangeven dat ze willen plassen op het potje of op de wc mogen dit. Wanneer er een ongelukje gebeurt, wordt hier geen negatieve aandacht aan geschonken of straf voor gegeven. We prijzen de kinderen altijd als het kind iets op het potje of op de wc doet. Kinderen die zelf naar de wc kunnen, lopen hier zelf naar toe. Als kinderen niet zelfstandig naar de wc kunnen, gaan ze onder begeleiding van een pedagogisch medewerk(st)er. Er wordt altijd op toegezien dat kinderen hun handen wassen na gebruik van het toilet.

## **11.0 Voeding**

### **11.1 Eten en drinken**

Bij Babino wordt er gezamenlijk gegeten en gedronken. De pedagogisch medewerkers delen het eten en drinken uit en gaan daarna bij de kinderen aan tafel zitten. Gezamenlijk eten heeft verschillende functies. De kinderen en pedagogisch medewerk(st)ers eten gezamenlijk (sociale functie). Ze praten over eten en wat er zoal gebeurd is op de dag (sfeerfunctie). Daarnaast wordt er zo een rustmoment op de groep gebracht, doordat alle kinderen en medewerkers aan tafel zitten of in de kring zitten (moment van rustfunctie).

### **11.2 Fruit mee naar de Peuteropvang**

Tijdens de peuteropvang krijgen de kinderen fruit en drinken als tussendoortje. Wij vragen de ouders om zelf één stuk geschild fruit mee te geven. Uiteraard wordt bij het eten en drinken de hygiëne in acht genomen.

### **11.3 Voedingsmiddelen**

De voedingsmiddelen worden wekelijks aangeleverd. De producten worden op een speciale daartoe aangewezen plaats bewaard. Producten worden na gebruik goed afgesloten. Gekoelde producten worden na gebruik direct teruggeplaatst in de koelkast.

Er wordt op toegezien dat producten met een beperkte houdbaarheidsdatum op tijd worden weggegooid. De pedagogisch medewerk(st)ers plakken op de voedingsmiddelen die zij openmaken een sticker met de datum van de dag wanneer het product geopend is en wanneer het weggegooid dient te worden.

### **11.4 Diëten, allergieën en andere culturen**

Wensen vanuit ouders en geloofsovertuigingen worden op het intakeformulier genoteerd. Ouders zijn verplicht om diëten of allergieën door te geven aan de pedagogisch medewerk(st)ers. De pedagogisch medewerk(st)ers zullen hier zoveel mogelijk rekening mee houden. Wij willen u vragen om uit voorzorg een geschikte traktatie in de luizentas van uw kind te bewaren. Dit voor het geval dat een ander kind op de groep jarig is en iets trakteert dat uw kind niet mag hebben.

Op het intakeformulier geven ouders aan wat voor allergie hun kind heeft en eventueel voor welke producten. Ook worden de stappen vermeld die ondernomen dienen te worden als het kind, om wat voor reden dan ook, het product binnenkrijgt waar het allergisch voor is.

## **12.0 Ziekte**

### **12.1 Zieke kinderen**

Indien uw kind ziek is mag het geen gebruik maken van de opvang. De pedagogisch medewerk(st)ers hebben niet de opleiding en tijd om voor een ziek kind te zorgen.

Wanneer is een kind ziek:

- als zijn/haar lichaamstemperatuur boven 38,5 graden koorts is;
- ze 1-op-1 aandacht van de pedagogisch medewerk(st)er nodig hebben;
- ze een besmettelijke ziekte hebben;

Indien een kind ziek wordt tijdens het verblijf bij Babino worden de ouders door de pedagogisch medewerk(st)ers op de hoogte gebracht en verzocht om hun kind op te (laten) halen.

Indien ouders hun kind 's ochtends thuis een paracetamol/zetpil geven mag het deze dag niet naar Babino komen. Het is ouders niet toegestaan om gedurende de dag zelf het kind paracetamol te geven om het kind op de opvang te kunnen laten.

Indien er een besmettelijke ziekte onder de kinderen heerst, worden de ouders daarvan op de hoogte gebracht via een mededeling op het informatiebord.

### **12.2 Medicijnovereenkomst**

Medicijnen worden alleen toegediend als deze door de (huis)arts zijn voorgeschreven. Om te zorgen dat de toediening hiervan correct uitgevoerd wordt, maken wij gebruik van een "medicijnovereenkomst". In deze overeenkomst wordt de wijze van toediening en de dosering vastgelegd. De leidster noteert in op de aftekenlijst het tijdstip van toediening en parafeert daarvoor. Een verklaring is 1 maand geldig en wordt dus per maand opnieuw ingevuld als een middel gedurende langere tijd wordt gegeven.

Zorg dat u het medicijn beschikbaar stelt in de originele verpakking, inclusief de gebruiksaanwijzing en zorg dat de houdbaarheidsdatum niet overschreden is. Het formulier van de medicijnovereenkomst kunt u opvragen bij de locatie.

Op advies van de GGD wordt paracetamol door de pedagogisch medewerk(st)ers alleen op voorschrift van een (huis)arts toegediend. Koorts heeft namelijk altijd een oorzaak, die vaak niet direct aan te tonen is.

### **12.3 Kinderziektes**

Babino houdt zich met betrekking tot kinderziektes aan de richtlijnen van de GGD. Wij vinden het belangrijk om te weten of het om een besmettelijke ziekte gaat en om welke vanwege onze meldingsplicht aan de GGD. Wij houden ouders van de opvang op de hoogte over eventuele besmettelijke kinderziektes; vooral voor zwangere vrouwen is dit van belang.

### **12.4 Hoofdluis**

Heeft uw kind hoofdluis, meld dit dan direct bij de locatie zodat wij voorzorgsmaatregelen kunnen treffen. U gaat meteen over op behandelen thuis voordat uw kind naar de opvang gaat.

Indien er op de locatie hoofdluis bij een kind wordt geconstateerd, worden de ouders van het desbetreffende kind direct geïnformeerd. Het kind dient dan te worden opgehaald en thuis te worden behandeld. Bij hoofdluis wordt melding gemaakt aan andere ouders op de groep, zodat ook zij eventuele maatregelen kunnen treffen.



## **13.0 De vier competenties**

Goede kinderopvang draagt bij aan een gezonde ontwikkeling van kinderen. Babino wil kinderen daarom goede kansen bieden om zich te ontwikkelen gedurende de tijd die zij er doorbrengen. Dat kan als de opvang voldoet aan tenminste vier voorwaarden, de vier pedagogische basisdoelen voor de kinderopvang:

1. Sociale veiligheid
2. Sociale competenties
3. Persoonlijke competenties
4. Overdracht van normen en waarden

### **13.1 Sociale veiligheid**

*Het vertrouwen en de mogelijkheden dat het kind in de groep krijgt om zichzelf te ontplooien.*

Bij Babino is ieder kind uniek. We geven de kinderen een gevoel van veiligheid door structuur en regelmaat aan te bieden. Er zijn vaste pedagogisch medewerk(st)ers en regels op de groep, waar de leidsters consequent mee omgaan, zodat de kinderen weten waar ze aan toe zijn. De pedagogisch medewerk(st)ers gaan respectvol en liefdevol met de kinderen om. Ze scheppen de voorwaarden waarbinnen elk kind zichzelf kan zijn en zich kan ontwikkelen. Dit wordt gedaan door goed naar de kinderen te luisteren en voor hen open te staan zonder direct een oordeel over hen te geven. De pedagogisch medewerk(st)ers proberen rekening te houden met de wensen van de kinderen. Als dit niet mogelijk is, wordt uitgelegd waarom dit niet kan. Bij activiteiten en opdrachten houden we rekening met wat het kind wel en niet kan; we geven het kind de tijd en de ruimte en stimuleren het kind om zelf dingen te doen.

#### ***Praktijkvoorbeelden:***

- Kinderen mogen altijd dingen zelf uitproberen. Bijv. schoenen aan doen, veters strikken, jas aantrekken en aan de kapstok hangen.
- We reageren enthousiast als een kind iets goed gedaan heeft.  
Als we bezig zijn met zindelijkheidstraining prijzen we het kind als het heeft geplast op een potje en we straffen het niet als het in de broek geplast heeft.
- We proberen kinderen te stimuleren om aan een activiteit mee te doen, maar we dwingen niet.
- Bij de buitenschoolse opvang mogen de kinderen zelf hun tijd indelen.

#### **Vertrouwelijke omgeving bieden**

Als een kind het kindercentrum bezoekt wordt de kring van mensen om hem heen een stuk groter. We bieden het kind in de eerste plaats een vertrouwde omgeving, waar het zich veilig en geborgen voelt. Belangrijk is om een kind te leren vertrouwen in zichzelf te hebben. Zo trachten we het kind weerbaarder te maken. Als pedagogisch medewerk(st)ers moet je ervoor zorgen dat je je aan de afspraken houdt en dat je geen dingen belooft die je niet waar kunt maken. Mocht dat toch een keer niet lukken, dan leg je uit aan het kind waarom de afspraak niet door kan gaan

en maak je een nieuwe afspraak. We proberen op deze manier goed voorbeeld te geven en wederzijds vertrouwen op te bouwen. De kinderen kunnen er van op aan dat we ze niet in een onveilige of gevaarlijke situatie zullen brengen, noch lichamelijk, noch psychisch.

***Praktijkvoorbeelden:***

- We stimuleren kinderen om zelf te fietsen, maar als het niet lukt zijn we er wel om te helpen.
- We laten kinderen helpen met opruimen. Als het kind dit goed doet, leert het kind vertrouwen te hebben in zichzelf en in andere mensen.

Emoties van kinderen

We geven kinderen de ruimte hun emotie te uiten, zoals blijdschap, woede en verdriet. We proberen dit in goede banen te leiden. Met name agressief gedrag van kinderen proberen we te sturen, om te voorkomen dat het kind zichzelf of andere kinderen pijn doet. Ook proberen we te achterhalen waar met name agressief gedrag vandaan komt en proberen hier een oplossing voor te zoeken. We zorgen voor een sfeer van geborgenheid, veiligheid en openheid. We maken samen grapjes en plezier, we troosten bij verdriet of pijn. We laten een kind voelen dat we, ook als het boos is, om hem/haar geven. We laten de kinderen weten dat ze serieus genomen worden. Elk kind gaat op een eigen manier met emoties om. Het ene kind uit boosheid en/of frustratie door schoppend en gillend op de grond te liggen. Het andere kind trekt zich huilend terug. Ook blijdschap uiten kinderen op verschillende wijzen. We proberen elk kind emotioneel te ondersteunen. Zelfs bij heel jonge kinderen kun je emoties zoals blijdschap, plezier, boosheid en verdriet benoemen, bijvoorbeeld met behulp van een boekje of plaatjes.

***Praktijkvoorbeelden:***

- Als er zorgen zijn, verdriet of pijn, staat de pedagogisch medewerk(st)ers klaar met een luisterend oor en troost; er wordt rekening gehouden met de gevoelens van het kind.
- Als er iemand in de thuissituatie is overleden gaan we dit in de groep niet uit de weg maar spreken we hier over met de kinderen.
- Ook bespreken we met de groep als er blijde gebeurtenissen zijn, zoals een geboorte of een trouwerij.
- Vaak gebruiken we boeken als hulpmiddel om de emoties bespreekbaar te maken.
- Als een kind zich binnen een groep erg terugtrekt, probeert de pedagogisch medewerk(st)ers er achter te komen wat het kind dwars zit en eventueel samen naar een oplossing te zoeken.

### **13.2 Sociale competenties**

*De mogelijkheden die het kind heeft of kan ontwikkelen met betrekking tot zijn gedrag en emoties ten opzichte van anderen.*

Ieder kind in de groep is gelijk. We leven in een multiculturele samenleving. Discriminatie wordt niet getolereerd, of dit nu om huidskleur, haarkleur of om postuur e.d. gaat. Door elkaar te helpen en te stimuleren leren de kinderen rekening met elkaar te houden. Door de specifieke situatie in een kindcentrum komen kinderen al heel jong in contact met heel veel andere kinderen en volwassenen. Zeker in een verticale groep leren de kinderen al vroeg rekening te houden met andere leeftijden. Sociaal gedrag, zoals bijv. anderen niet storen, netjes eten of op je beurt wachten, is gemakkelijker aan te leren wanneer kinderen zien dat leeftijdsgenootjes en pedagogisch medewerk(st)ers het goede voorbeeld geven. Het is belangrijk om de regels binnen de groep duidelijk te maken en je ook als pedagogisch medewerk(st)ers eraan te houden. De kinderen corrigeren dan vaak al zichzelf. Kinderen worden in de groep gestuurd in de omgang met andere kinderen o.a. door te leren samen te spelen, rekening te houden met anderen, om de beurt te spelen, te belonen en te stimuleren.

#### **Praktijkvoorbeelden:**

- Bij het eten wachten we totdat iedereen iets heeft.
- Als er een fiets bezet is en er zijn meer kinderen die willen fietsen, dan bespreken we met de kinderen dat ze bijvoorbeeld allemaal 2 rondjes mogen.
- Als een kind twee poppen heeft en er wil nog iemand mee spelen, dan prijzen we het als het kind er een aan het andere kind geeft.
- Een ouder kind vragen om een jonger kind te helpen met bijv. het aantrekken van de schoenen of bij het maken van een puzzeltje.
- Als kinderen ruzie hebben, laten we het ze zelf oplossen en grijpen pas in als het mis dreigt te gaan. Tevens proberen we mee te denken om de kinderen zelf naar een oplossing te laten zoeken.
- Geborgenheid: een kind voelt zich niet lekker of heeft verdriet, dan wordt het getroost door de pedagogisch medewerk(st)ers.
- Veiligheid: door de kinderen een vaste structuur aan te bieden in de dagindeling, vaste eet- en slaaptijden.

### **13.3 Persoonlijke competenties**

*Het ik, karakter, eigen grenzen en erfelijke factoren spelen hierbij een rol.*

Ieder kind ontwikkelt zijn verstandelijke en lichamelijke mogelijkheden in zijn of haar eigen tempo. Kinderen worden dan ook niet aangesproken op hun leeftijd maar op de mogelijkheden. Het ene kind is er bijvoorbeeld aan toe om met anderhalf jaar aan zindelijkheidstraining te beginnen terwijl het andere kind daar absoluut nog niet aan toe is. We stimuleren kinderen door dingen voor te doen en duidelijk te zijn in de opdrachttjes. We komen met initiatieven om kinderen nieuwe ideeën te geven en stimuleren ze om hierop voort te borduren. Het is belangrijk om het geduld op te brengen om dingen die je zelf veel sneller zou kunnen, toch door de kinderen te laten doen (als ze daartoe in staat zijn). Tevens houden we rekening met de mogelijkheden binnen het kindcentrum en de groep waarin het kind verblijft. We proberen de eigenheid van het kind (karakter, temperament, leeftijd, emotionele ontwikkeling) d.m.v. correctie en beloning te sturen zonder de spontaniteit van het kind uit het oog te verliezen.

#### ***Praktijkvoorbeelden:***

- Als de kinderen naar buiten gaan stimuleren we de kinderen om zelf hun jas aan te trekken. Lukt het niet dan helpen we ze hierbij en leggen uit hoe ze het de volgende keer kunnen proberen.
- Regelmatig kinderen meenemen naar de wc, hen op het potje of de wc zetten als ze dat willen en de kinderen prijzen als er iets gedeponeed wordt, helpt bij de zindelijkheidstraining. Er wordt gestimuleerd, nooit gedwongen. Kinderen hebben van nature de behoefte om nieuwe mogelijkheden te ontdekken. Op een gegeven moment willen ze niet meer geholpen worden en dat respecteren we. De kinderen die de buitenschoolse opvang bezoeken zijn al vrij zelfstandig. We proberen de kinderen te stimuleren door ze aan te moedigen steeds meer zelf te doen. We geven ze verantwoordelijkheden die ze aankunnen en prijzen als iets lukt. We geven de kinderen het gevoel dat ze best fouten mogen maken. We stimuleren om het nog eens te proberen en hulp te bieden als de kinderen dit nodig hebben.
- Als de kinderen zelf nog niet hun veters kunnen strikken proberen we het ze te leren in stapjes. Maar ze kunnen dan wel hun eigen schoenen aan doen.

### Eigen mogelijkheden van het kind

Kinderen zijn van nature erg nieuwsgierig en willen veel dingen zelf ontdekken. We luisteren goed naar ze en bieden prikkels aan. We moedigen ieder individueel aan om op zijn/haar eigen tempo en eigen kunnen zichzelf te ontwikkelen en zich te ontplooien. Door het aanbieden van activiteiten laten we het kind kennis maken met zijn/haar eigen mogelijkheden. Er wordt gekeken naar de beginsituatie en van daaruit gaan we stap voor stap de activiteiten uitbreiden naar het einddoel, gekoppeld aan het individuele kind. Het kind wordt telkens weer geprikkeld om met vreemde materialen om te gaan, daardoor wordt het kind gestimuleerd om het geleerde nog verder uit te breiden.

### **Praktijkvoorbeeld:**

- Het spelmateriaal wordt aangepast aan het niveau van het kind. Eerst maakt het kind de houten puzzels, dan puzzels met grote stukken en vervolgens puzzels met kleine stukjes. Dit alles naar behoefte en mogelijkheden van het kind.

### De motorische, intellectuele en creatieve ontwikkeling

We bieden de kinderen de mogelijkheid aan om zich op alle onderdelen van hun ontwikkeling te ontplooien. Door in het aanbod van activiteiten veel variatie aan te brengen, kunnen we de verschillende aspecten van de ontwikkeling regelmatig stimuleren.

#### Motorische ontwikkeling

We zorgen dat spelmateriaal voor de ontwikkeling van de fijne en grove motoriek ruimschoots voorhanden is en stimuleren de motoriek stap voor stap vanaf de babyleeftijd. Materialen voor de ontwikkeling van de fijne motoriek zijn o.a. blokken, Duplo, Lego, Knex. Materialen voor de ontwikkeling van de grove motoriek zijn o.a. glijbaan, fietsen, klimrek. We leren kinderen om vertrouwen te krijgen in hun eigen lichaam. Kinderen worden aangemoedigd om elke keer een nieuw stapje te ondernemen, bijv. kruipen, de eerste stapjes, lopen, rennen etc.

#### Intellectuele ontwikkeling

We bieden kinderen materialen aan waar ze aan toe zijn en proberen hun nieuwsgierigheid te prikkelen. We zingen liedjes, vertellen verhaaltjes, spelen rollen- en fantasiespellen.

#### Creatieve ontwikkeling

We zorgen dat er voldoende mogelijkheden en materialen zijn zoals verkleedkleden, verf, knutselpullen en muziekinstrumenten. In de lokalen zijn hoeken gecreëerd die de kinderen de gelegenheid geven op te gaan in hun fantasiespel.

### **13.4 Overdracht van normen en waarden**

*Kinderen moeten de kans krijgen om zich de waarden en normen eigen te maken in de samenleving waarvan zij deel uitmaken.*

Uitgangspunt voor de pedagogisch medewerk(st)ers is kinderen respect bij te brengen voor zichzelf en een ander. De normen en waarden zijn zichtbaar in het handelen van de pedagogisch medewerk(st)ers, de regels en gewoontes van de groep.

#### We leren kinderen te kijken naar hun eigen gedrag

We laten de kinderen kennismaken met de consequenties van hun gedrag, zowel positief als negatief. We proberen aan te tonen, wat hun gedrag teweeg brengt. Het gaat altijd over het gedrag van het kind, niet over de persoon. Door consequent te zijn weten de kinderen wat wel en wat niet mag. Aangepast aan de leeftijd van het kind wordt het vertoonde gedrag besproken. Kinderen leren de consequenties van hun gedrag te aanvaarden door hen verantwoordelijkheden te geven. Als ze rommel maken dienen ze dit zelf op te ruimen. Als ze zich niet aan de afspraken houden kan dit gevolgen hebben. Maar ook worden de kinderen geprezen als het goed gaat.

#### **Praktijkvoorbeelden:**

- Een kind is in zijn spel vergeten dat wat hij doet niet mag, bijv. puzzelen op de grond. Wanneer je vraagt of dat mag, herinnert het kind zich wat hierover de afspraak is.
- Een kind is voor het eerst mee naar de grote wc geweest. De pedagogisch medewerk(st)er kan dan zeggen: "Vertel eens aan ... (pedagogisch medewerk(st)er, mama, papa) wat je gedaan hebt".
- Wanneer kinderen knoeien met bijvoorbeeld limonade of verf, een doekje laten halen en het opruimen. Je laat het kind de gevolgen van zijn/haar eigen gedrag zien.

#### Corrigeren en belonen

Door belonen wordt het zelfvertrouwen van het kind en het prettig functioneren in de groep gestimuleerd. Belonen kan door middel van een glimlach, een aai over de bol, complimenten, een sticker, een beloningskaartje en op veel andere manieren. Corrigeren is soms nodig, maar kinderen leren het meest door het zien van gewenst gedrag en het ervaren van een positieve benadering. Het is van groot belang dat de pedagogisch medewerk(st)ers het goede voorbeeld geven.

#### **Praktijkvoorbeelden:**

- Een kind dat de melk opgedronken heeft, vooral als je weet dat het melk niet lekker vindt, wordt geprezen.
- Kinderen worden geprezen als ze samen met ons opruimen voordat we fruit gaan eten.
- "Mijlpalen" die ook veel aandacht krijgen en beloond worden zijn: voor het eerst op het potje/wc.
- Als een kind negatief gedrag vertoont, dan zal het gecorrigeerd worden. Onder negatief gedrag verstaan we: Afpakken, een ander kind pijn doen of pesten.

- Lijfstraffen worden binnen onze organisatie niet getolereerd. Voordoen hoe het wel moet en duidelijk aangeven welk gedrag je niet accepteert en waarom niet, is van belang. Het is goed om de gevoelens van het kind dat wordt gepest of pijn aangedaan is bespreekbaar te maken.

***Praktijkvoorbeelden:***

- Een kind dat een ander kind pijn doet waarschuwen door te zeggen “Als je dat nog een keer doet moet je even op je stoel gaan zitten.”
- Een kind dat met fietsen telkens andere kinderen omver fietst krijgt eerst een waarschuwing en als dat niet helpt mag het niet meer fietsen.
- Het kind dat een ander pijn heeft gedaan leren we om het weer goed te maken door bijvoorbeeld “sorry” te zeggen.
- Een kind dat expres met de melk knoeit, krijgt een nieuwe beker melk en mag pas van tafel als deze leeg is.
- Kinderen die opzettelijk puzzels of ander spelmateriaal omgegooid hebben mogen aan geen andere activiteit deelnemen, totdat ze (alles) opgeruimd hebben. Het gedrag van het kind wordt afgekeurd, niet het kind!

De waarden en normen

Ieder van ons heeft zijn eigen waarden en normen, afhankelijk van de persoonlijke opvoeding en vorming. De basis van alle waarden en normen die we willen overdragen is ‘respect voor elkaar’. Op deze manier worden openheid, begrip, op elkaar vertrouwen, solidariteit en fatsoen bevorderd. Dit doen we door simpelweg het goede voorbeeld te geven. Er zijn een aantal fatsoensnormen waar iedereen zich aan dient te houden, bijvoorbeeld: handen wassen voor het eten, wachten met eten tot iedereen iets heeft, niet met volle mond praten. We stimuleren kinderen elkaar te accepteren zoals ze zijn. Wil een groep goed kunnen functioneren, dan zul je regels op moeten stellen. Dat schept duidelijkheid en veiligheid. Kinderen worden duidelijk gemaakt dat ze elkaar geen pijn doen. Slaan, aan de haren trekken, bijten en schelden is verboden. We proberen alternatieve conflictoplossingen aan te bieden, door bijvoorbeeld te bemiddelen of het weer “goed te laten maken”.

***Praktijkvoorbeelden:***

- Als je een kind een boterham aanbiedt “Alsjeblieft” zeggen.
- Als een kind iets komt brengen “Dank je wel” zeggen.
- De kinderen leren dat het speelgoed voor iedereen is en dat er ook samen mee gespeeld kan worden.
- Voordat we gaan eten zingen we eerst een liedje en zeggen we “Smakelijk eten”.

Andere waarden en normen

Belangrijk is dat we ons bewust zijn van bestaande vooroordelen omtrent geloof, sociale klasse, sekse etc. We realiseren ons ook dat we beïnvloed zijn door onze eigen omgeving en de omgeving waarin we opgegroeid zijn. Bij de kinderen proberen we actief te voorkomen dat er vooroordelen ontstaan. Bij Babino zijn kinderen van alle gezindten en nationaliteiten welkom. Afhankelijk van de wijken waar onze locaties gesitueerd zijn, worden zij bezocht door kinderen met verschillende culturele



achtergrond en/of huidskleur. Op de ene locatie komt dit vaker voor dan op de andere locatie. Kinderen komen bij de opvang in aanraking met verschillende waarden en normen, culturen en milieus. We praten hierover met de kinderen door middel van spelletjes, boekjes en intercultureel spelmateriaal. We proberen ook om de kinderen geen typische mannen- of vrouwenrol op te leggen. Zowel jongens als meisjes kunnen een keuze maken uit hetzelfde speelgoed, we hebben dus geen jongens- of meisjesspeelgoed.

***Praktijkvoorbeelden:***

- Islamitische kinderen mogen geen varkensvlees, ze krijgen dit dus ook niet op de locatie.
- Een kind met een Joodse achtergrond vertelt hoe zij thuis Kerstfeest vieren.



## 14.0 De ontwikkeling van het kind

### 14.1 Pedagogische visie

Babino staat voor het realiseren van kwalitatief goede en breed toegankelijke opvang. Hierin wordt het welzijn van het kind bewaakt en kan ieder kind tot z'n recht komen. Samenwerking met ouders en andere kindgerichte voorzieningen zien wij als een voorwaarde om het welzijn van het kind te kunnen bevorderen.

### 14.2 Pedagogische doelstelling

Ieder kind is uniek. Ieder kind ontwikkelt zich in zijn eigen tempo. Dit willen wij volledig respecteren. Wij willen aansluiten bij het kind en zijn mogelijkheden. Om dit te bereiken kijken en luisteren wij goed naar de kinderen. De pedagogisch medewerk(st)ers zullen ieder kind observeren, om te zien op welk niveau het kind zich ontwikkelt. De pedagogisch medewerk(st)ers organiseren activiteiten op het niveau van het kind. Het is niet onze bedoeling om kinderen op een gewenst niveau te brengen, maar het kind te prikkelen en te stimuleren op zijn niveau en wensen.

### 14.3 Gordon-methode

Bij Babino werken wij met de Gordon-methode. Al onze medewerkers zijn op de hoogte van deze methode en handelen volgens deze werkwijze. Een deel van de pedagogisch medewerk(st)ers is ook specifiek gecertificeerd voor het effectief communiceren met kinderen volgens deze methode.

De Amerikaan Thomas Gordon was een ontwikkelingspsycholoog die een vernieuwde visie heeft ontwikkeld over het communiceren met kinderen. De Gordon-methode gaat uit van gelijkwaardigheid in relaties, zodat iedereen zichzelf kan zijn en zijn of haar verantwoordelijkheid neemt, rekening houdend met de ander. In opvoedrelaties betekent dit dat de opvoeder het kind in zijn waarde laat en respectvol benadert. Er wordt gekeken naar wat het kind wil en de pedagogisch medewerk(st)ers luisteren actief.

- Zo luisteren dat kinderen zich begrepen voelen.
- Zo praten dat kinderen je ook begrijpen
- Zo conflicten oplossen dat niemand verliest
- Zo afspraken maken dat iedereen zich eraan houdt

Bekend van de Gordon-methode is ook de 'ik-boodschap'. Met een 'ik-boodschap' geeft de pedagogisch medewerk(st)er heel concreet aan wat ze wel of niet aanvaardbaar vindt in het gedrag van het kind en wat dat gedrag voor de pedagogisch medewerk(st)er betekent. Het kind leert zich te verplaatsen in een ander zonder daarbij in zijn eigenwaarde aangetast te worden.

#### ***Voorbeelden uit de praktijk:***

***- "Ik vind het erg aardig dat jij Tom helpt met opruimen. Nu is hij sneller klaar met opruimen en kan hij eerder buiten gaan spelen."***

*- “Ik wil graag dat je naar mij luistert. Ik heb drie keer gevraagd of jij je schoenen aan wilt doen. Nu moeten de andere kinderen ook wachten voordat wij buiten kunnen spelen.”*

Hierin wordt duidelijk het gevoel van de pedagogisch medewerk(st)er aangegeven, ze benoemt het gedrag van het kind en legt uit wat het gevolg is.

#### **14.4 Bijzonderheden in de ontwikkeling**

Ieder kind is anders en vertoont daardoor ander gedrag. Soms vertoont een kind gedrag dat duidelijk anders is dan wat men verwacht op die leeftijd en/of in vergelijking met andere kinderen. Als dit opvallende gedrag aan de orde is, zullen wij volgens ons stappenplan handelen.

De pedagogisch medewerk(st)ers kunnen voor advies en ondersteuning terecht bij de interne pedagoog binnen Babino of de Peuter IB-er vanuit Centrum Jong.

##### Stap 1: Observeren en signaleren

Er worden jaarlijks observaties gemaakt door de pedagogisch medewerk(st)ers. Deze observaties worden gedaan aan de hand van de observatielijst Welbevinden in Situaties (WiS)/ observatiemethode van 'Piramide'. De interne pedagoog zal voorafgaand aan de observaties tijdens een teamoverleg met de pedagogisch medewerk(st)ers bespreken op welke wijze de observaties worden gemaakt en hoe de score per individueel kind berekend kan worden. Het is ook mogelijk dat een medewerk(st)er een kind tussentijds observeert wanneer hij/zij zich opvallend gedrag signaleert.

Wanneer er opvallend gedrag wordt gesignaleerd door de pedagogisch medewerkers wordt dit overlegd binnen het team. Er kan contact opgenomen worden met de interne pedagoog of peuter IB-er voor advies en informatie. Aan de hand van de opvoedvraag wordt er besloten of er verdere stappen ondernomen moeten worden. Zo ja, dan komt de interne pedagoog of Peuter IB-er langs om te observeren met een observatiemethode die passend is bij het opvallende gedrag.

##### Stap 2: Handelingen pedagogisch medewerk(st)ers

Na de observatie(s) zal er een gesprek plaatsvinden met de ouders. Tijdens dit overleg wordt het gedrag besproken en een plan van aanpak gemaakt voor observatie, pedagogisch handelen en eventuele externe begeleiding. Het plan van aanpak wordt vervolgens besproken in het team. De interne pedagoog is aanwezig zijn tijdens gesprekken met ouders en het opstellen van een plan van aanpak om de pedagogisch medewerk(st)ers te ondersteunen.

##### Stap 3: Tussentijdse evaluatie

Tijdens evaluatiemomenten wordt er met de ouders besproken of er verbetering optreedt in het gedrag en of de gemaakte afspraken eventueel aangepast moeten worden. Mocht blijken dat er onvoldoende verbetering optreedt dan kan er een deskundige worden ingeschakeld.

Babino werkt samen met verschillende externe instanties zoals: Centrum Jong: (Centrum voor Jeugd en Gezin, consultatie bureau, logopedisten etc.), Stichting Mee, Stichting Kram, Bureau Jeugdzorg, Algemeen Maatschappelijk Werk, GGD Zaanstreek-Waterland. Mocht de hulp van een externe instantie noodzakelijk zijn, dan zal Babino pas na toestemming van de ouders deze hulp inschakelen.

Stap 4: Plan van aanpak

Tijdens gesprekken tussen ouders, pedagogisch medewerk(st)ers en een externe instantie zal er een plan van aanpak worden opgesteld. Het desbetreffende kind zal volgens dit plan op de groep begeleid worden.

Stap 5: Evalueren

Pedagogisch medewerk(st)ers, ouders en de deskundige evalueren of het kind op deze manier de juiste zorg krijgt of dat het plan van aanpak zal moeten worden bijgesteld.

Stap 6: Afronding

Het zorgtraject kan worden afgesloten of stap 5 wordt herhaald.

### **14.5 Pestprotocol**

Binnen Babino hanteren wij een pestprotocol, waarin stapsgewijs staat beschreven hoe er gehandeld dient te worden als er sprake is van pestgedrag.

In dit pestprotocol staat onder andere beschreven welke regels er op de groep gelden, hoe er gehandeld dient te worden als er pestgedrag wordt gesignaleerd, wat het verschil is tussen plagen en pesten en hoe de betrokken kinderen begeleid moeten worden. Het pestprotocol is op iedere locatie inzichtelijk.

### **14.6 Levensovertuiging en sociale achtergrond**

Ieder kind heeft ouders/verzorgers met een eigen levensovertuiging en sociale achtergrond. Dit maakt ieder kind uniek. De pedagogisch medewerk(st)ers tonen hier respect voor en zullen hun manier van begeleiden aanpassen aan de behoefte van het kind.

Babino vindt het belangrijk dat kinderen zich thuis voelen. In groepsverband maakt het kind kennis met normen en waarden die gericht zijn op veiligheid, respect voor elkaar en ontplooiingsmogelijkheden. De pedagogisch medewerk(st)er heeft hierin een voorbeeldfunctie.

Op basis van een goede relatie met de pedagogisch medewerk(st)er leert het kind normen en waarden die buiten de gezinssituatie voorkomen. Vanuit deze veilige startpositie kan het kind de samenleving gaan verkennen. Ons streven is om de kinderen al vroeg enthousiast te maken om te leren zorgen voor planten en dieren zonder dat het een verplichting wordt. Verder willen wij kinderen respect voor de natuur en voor alles wat leeft meegeven.

#### **14.7 Intercultureel werken**

Ieder kind is welkom bij ons, ongeacht afkomst of geloofsovertuiging. Ieder kind zal op zijn manier begeleid worden. Hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen van de ouders.

#### **14.8 Handicap**

Bij Babino is ieder kind welkom. Wij willen ieder kind voldoende aandacht geven, zodat ieder kind zich gewenst en op zijn of haar gemak voelt. Wij zullen we met ouders van gehandicapte kinderen bekijken of Babino de juiste keuze is.

Babino biedt bij BSO Dynamica de unieke mogelijkheid om kinderen met een beperking op dezelfde wijze als in het regulier onderwijs buitenschoolse opvang af te laten nemen tegen een regulier tarief. Kijk voor meer informatie over BSO Dynamica op [www.babino.nl/locaties/BSO-Dynamica](http://www.babino.nl/locaties/BSO-Dynamica)

## 15.0 Klachtenregeling

U maakt als ouder/verzorger gebruik van Babino Kinderopvang. Onze medewerkers doen hun best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn.

Als u over die dienstverlening niet tevreden bent of een klacht heeft, zijn onze medewerkers graag bereid daarover met u te praten om tot een oplossing te komen.

### 15.1 Voortraject klacht

Als u een klacht heeft gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

### 15.2 Indienen klacht

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via [info@babino.nl](mailto:info@babino.nl). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

Een klacht kan gaan over een medewerker of over de organisatie.

#### Gedacht kan worden aan:

- klacht over de omgang met ouder/kind;
- klacht over de verzorging van uw kind;
- klacht over het aanbod en/of het pedagogisch handelen;
- klacht over het niet nakomen van afspraken;
- klacht over de diensten van het bureau/de bureaumedewerkers van de organisatie.

#### Wanneer u schriftelijk een klacht indient, dan geeft u aan:

- wat de reden is van de klacht;
- waarover of over wie u een klacht wilt indienen;
- wat u wilt bereiken met het indienen van de klacht;
- wat al gedaan is om tot een oplossing te komen.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

### **15.3 Behandeling klacht**

Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend via [info@babino.nl](mailto:info@babino.nl). De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien.

- Bij een schriftelijke klacht ontvangt u binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging, waar tevens in vermeld staat wat er gedaan wordt om de klacht te behandelen en binnen welke termijn de klacht afgehandeld dient te zijn.
- U wordt schriftelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- Babino streeft ernaar de klacht binnen twee weken af te handelen, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengen wij u hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte.
- De klager ontvangt schriftelijk een gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- Alle informatie zal vertrouwelijk worden behandeld.

### **15.4 Externe klachtenprocedure**

- Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- U kunt zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Babino, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Babino is aangesloten bij de Geschillencommissie. Deze commissie fungeert als de officiële klachtencommissie van ons kindercentrum.

#### De Geschillencommissie Kinderopvang

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Telefoonnummer:  
Website:

070-3105310  
[www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)

**Deze procedure is als volgt:**

**Stap 1: Hoe kunnen we u helpen?**

Wanneer u bij de ondernemer heeft geklaagd en het lukt niet om binnen 4 weken de zaak onderling op te lossen, dan kunt u bij een van de commissies een klacht indienen. U kunt dit zelf doen bij De Geschillencommissie of dat door iemand anders laten doen, bijvoorbeeld een familielid of uw rechtsbijstandverzekering. Een advocaat is niet nodig, maar het mag wel.

**Stap 2: Formulier en stukken**

Na het kiezen van de juiste commissie vult u het online of papieren formulier in en voegt die stukken bij, waarvan u vindt dat zij uw zaak verduidelijken. Als u hiervoor juridisch advies nodig heeft, zijn er organisaties die u kunnen bijstaan.

**Stap 3: Klachtengeld**

Aan het behandelen van de klacht zijn eenmalige kosten verbonden. De hoogte van dit klachtengeld verschilt per commissie. Als u in het gelijk wordt gesteld, krijgt u het klachtengeld terug. Heeft u de rekening aan de ondernemer nog niet, of niet geheel betaald, dan betaalt u het openstaande bedrag aan De Geschillencommissie. Nadat wij uw klacht, het eventueel openstaande geldbedrag, én het klachtengeld hebben ontvangen, hoort u of wij uw klacht kunnen behandelen.

**Stap 4: Mening van de andere partij vragen**

Kunnen wij uw klacht behandelen, dan melden wij aan de ondernemer dat er een klacht is ingediend. Diens reactie wordt met u gedeeld. Reageert de andere partij niet, dan gaan wij toch verder met het behandelen van uw klacht. Als het nodig is, onderzoekt een deskundige uw klacht en stelt een rapport op. U hoeft niet extra te betalen voor dit deskundigenonderzoek. Tot op de zitting kan de tegenpartij u een schikkingsvoorstel doen.

**Stap 5: Zitting en uitspraak**

Als alle informatie binnen is, organiseren wij een zitting, waarop een onpartijdige, deskundige commissie uw klacht beoordeelt. U kunt de zitting bijwonen en dan mondeling uw mening geven. Dit geldt ook voor de andere partij. Binnen een maand na de zitting ontvangt u de bindende uitspraak van de commissie. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat zij hiertegen niet in hoger beroep kunnen gaan.

Meer informatie is te vinden op [www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl). In tegenstelling tot de procedure bij de interne klachtenregeling, die voor u gratis is, zijn aan het indienen van een klacht bij de geschillencommissie kosten verbonden. We hopen uiteraard dat dit niet nodig zal zijn.

**Wij wensen uw  
kind veel plezier  
bij Babino!**