



Pedagogisch Beleidsplan

BABINO KINDEROPVANG

Document:	Pedagogisch Beleidsplan
Bedrijfsnaam:	Babino B.V.
Versie:	4.0
Datum:	01-01-2019

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1. Inleiding	3
2. Algemene zaken	4
2.1 Contactgegevens	4
2.2 Welke diensten biedt Babino?	4
2.3 Kosten	5
2.4 Betalingen	6
2.5 Sluitdagen	6
3. Extra dagen/ruildagen	6
3.1 Ouderlogin	6
3.2 Extra opvang	7
3.3 Ruilen van dagen	7
3.4 Flexibele opvang	7
3.5 Studiedagen	7
4. Voorafgaand aan de opvang	7
4.1 Inschrijven	7
4.2 Wachtlijsten	8
4.3 Intakegesprek	8
4.4 Wenbeleid	9
4.5 Opzegtermijn	11
4.6 Annulering	11
5. Breng- en haaltijden	11
5.1 Uw kind brengen	11
5.2 Uw kind ophalen	13
5.3 Te laat ophalen	13
5.4 Af- en aanwezigheid melden	13
6. Samenwerking met ouder(s) en verzorger(s)	14
6.1 Contact met de ouder(s)/verzorger(s)	14
6.2 Bereikbaarheid	14
6.3 Oudergesprekken	14
6.4 Oudercommissie	15
6.5 Thema avonden	15
7. Pedagogisch medewerker	16
7.1 Pedagogisch medewerkers	16
7.2 Pedagogisch coach	17
7.3 Vaste gezichten voor de 0-jarigen:	17
7.4 Diploma's/VOG/personenregister	17
7.5 Vaste pedagogisch medewerker	17
7.6 Oproepkrachten	17
7.7 Nieuwe medewerk(st)ers	18
7.8 Vervoersmedewerkers BSO	18
7.9 Stagiaires	18
7.10 Snuffelstagiaires	18
7.11 Vrijwilligers	18
7.12 Drie-uursregeling en half-uursregeling	19
8. Het Integraal Kindcentrum (IKC)	20
8.1 Wat is IKC?	20
9. Veiligheid	21
9.1 Kinder EHBO/ BHV	21
9.2 Beleid Veiligheid en Gezondheid	21
9.3 Calamiteiten	21
9.4 Sieraden	22
9.5 Kleding	22

9.6 Omgang met film-, video en fotomateriaal	22
9.7 Kinderen van de BSO ophalen uit school	22
9.8 Mishandeling of vermoedens hiervan	23
9.9 Aandachtfunctionaris Kindermishandeling	23
9.10 GGD-Inspectierapport	23
10. Hygiëne	23
10.1 Schoonmaak	23
10.2 Persoonlijke hygiëne	23
10.3 Verschonen	24
10.4 Zindelijk worden	24
11. Voeding	24
11.1 Eten en drinken	24
11.2 Fruit mee naar de Peuteropvang	24
11.3 Voedingsmiddelen	25
11.4 Diëten, allergieën en andere culturen	25
12. Ziekte	25
12.1 Zieke kinderen	25
12.2 Toestemmingsformulier voor het toedienen van medicijnen	26
12.3 Kinderziektes	26
12.4 Hoofdluis	26
13. De vier competenties	26
13.1 Bieden van emotionele veiligheid in een gezonde en veilige omgeving	27
13.2 Bevorderen van de ontwikkeling van persoonlijke competenties	29
13.3 Bevorderen van de ontwikkeling van sociale competenties	32
13.4 Socialisatie door overdracht van algemeen aanvaarde waarden en normen	33
14. De ontwikkeling van het kind	34
14.1 Pedagogische visie	34
14.2 Missie van Babino	34
14.3 Gordon-methode	35
14.5 Mentor	35
14.6 Bijzonderheden in de ontwikkeling	36
14.7 Overdracht naar de basisschool en de BSO	39
14.8 Pestprotocol	39
14.9 Handicap	40
15. Klachtenregeling	40
15.1 Voortraject klacht	40
15.2 Indienen klacht	41
15.3 Behandeling klacht	41
15.4 Externe klachtenprocedure	42

1. Inleiding

Babino Kinderopvang is een professionele kinderopvangorganisatie waar diverse vormen van kinderopvang worden aangeboden. Wij hebben verschillende locaties voor Kinderdagverblijf, Buitenschoolse 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. Het geeft ons en onze pedagogisch medewerker richting, inspiratie en houvast bij het pedagogisch handelen in de groepen. Voor beiden is het een middel om de dagelijkse gang van zaken te toetsen, en waar nodig is bij te stellen, om te komen tot een optimale kwaliteit van kinderopvang. 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 en de pedagogisch medewerkers wordt er door Babino kritisch gekeken naar het te voeren beleid. De oudercommissies hebben hierbij adviesrecht 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 evenals het Pedagogisch Werkplan zijn inzichtelijk op de verschillende locaties. Daarnaast zijn beide documenten inzichtelijk op de website: babino.nl.

2. Algemene zaken

2.1 Contactgegevens

Babino B.V.

- Kantoor
Kerkstraat 2
1551 BN Westzaan

Telefoon _____ : 075 202 03 89

E-mail _____ : info@babino.nl

Internet: _____ : babino.nl

IBAN: NL05 RABO 0141 4363 44

KVK: 52407713

BTW: NL 850.430.860.B01

2.2 Welke diensten biedt Babino?

- Kinderdagverblijf (KDV)
0 - 4 jaar
- Peuteropvang (PO)
2 - 4 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*

* Halve dagopvang is bij enkele locaties mogelijk

Peuteropvang (2,5-4 jaar)

- Regulier
- VVE (Voor- en Vroegschoolse Educatie)

Kinderdagopvangtoeslag

Indien u en uw partner beiden werkende ouder(s)/verzorger(s) zijn, of wanneer u een werkende alleenstaande ouder/verzorger bent, heeft u recht op kinderopvangtoeslag. U neemt minimaal één dagdeel af.

Ouderbijdrage peuteropvang

Indien één van de partners niet werkzaam is betaalt u een ouderbijdrage. U neemt 2 vaste dagdelen af.

De hoogte van de bijdrage 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

Voor de actuele tarieven kijkt u op www.babino.nl/tarieven.

Kinderopvangtoeslag

Indien u en uw partner beide werkende ouder(s)/verzorger(s) zijn, of wanneer u een werkende alleenstaande ouder/verzorger 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

Van de belastingdienst en in sommige gevallen ook via Sociale Zaken en werkgelegenheid of het UWV.

2.4 Betalingen

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

2.5 Sluitdagen

Babino is het gehele kalenderjaar geopend, met uitzondering van erkende feestdagen:

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

3. Extra dagen/ruildagen

3.1 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

3.2 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.

3.3 Ruilen van dagen

Een dag ruilen kan binnen dezelfde maand, mits er voldoende plaats is op de groep op de desbetreffende dag. U kunt een extra dag aanvragen via uw ouderlogin. Voor het ruilen van dagen worden geen extra kosten in rekening gebracht. Het kan voorkomen dat er op andere dagen geen plaats is en de ruil dag dan niet mogelijk is. Het is niet mogelijk om een nationale feestdag te ruilen naar een reguliere dag.

3.4 Flexibele opvang

Flexibele opvang is bedoeld voor ouder(s)/verzorger(s) die onregelmatig kinderopvang nodig hebben. Deze vorm van kinderopvang is mogelijk bij Babino, mits de groepsgrootte het toelaat. Het afnemen van een flexibele dag is een extra service. De dagen die door u worden afgenomen, worden 'extra dagen' genoemd. U kunt extra dagen aanvragen via uw ouder(s)/verzorger(s)login. Voor extra aangevraagde uren is geen restitutie mogelijk, noch kunnen deze dagen worden geruild met andere dagen.

3.5 Studiedagen

Aangezien niet iedere ouder(s)/verzorger(s) 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. Het is niet mogelijk om een andere dag te ruilen naar de extra uren voor een studiedag.

4. 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 NL05 RABO 0141 4363 44. 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.

Hebt 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 pedagogische medewerker die als mentor is aangewezen voor uw kind. Tijdens dit gesprek wordt er uitleg gegeven over de dagelijkse gang van zaken en worden er afspraken met ouder(s)/verzorger(s) gemaakt over eten, dagritme, halen en brengen. De pedagogische medewerker maakt tijdens dit gesprek gebruik van een intakeformulier. Ook wordt er gesproken over de huisregels en ziektebeleid. Verder vullen ouder(s)/verzorger(s) het administratieformulier in. Deze formulieren zijn altijd op de groep aanwezig, zodat de pedagogisch medewerkers dit te allen tijde kunnen inzien. Pedagogische medewerkers zijn zich bewust van hun geheimhoudingsplicht en zullen daarom vertrouwelijk met deze gegevens omgaan.

4.4 Wenbeleid

De pedagogisch medewerker 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 mentor en pedagogisch medewerkers.
- Vertrouwd raken met de kinderen in de groep.
- Ouder(s)/verzorger(s) 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 mentor, de andere pedagogisch medewerkers en de kinderen op de groep.

Wendagen

Kinderdagverblijf:

Voor kinderen van het Kinderdagverblijf wordt er tijdens het intakegesprek de wendag gepland. Kinderen wennen maximaal 2 keer bij Babino. Op de eerste wendag komt het kind van 9.00 tot 12.00u. Op de tweede wendag komt het kind van 14.00 tot 16.00u. Er mag bij het kinderdagverblijf niet meer dan 1 kind per dag wennen. Kinderen komen maximaal 3 uur wennen in overleg met de ouder(s)/verzorger(s).

Peuteropvang:

Voor de Peuteropvang vindt er in principe geen wendag plaats. Tijdens de intake krijgen kinderen de mogelijkheid samen met de ouder(s)/verzorger(s) kennis te maken met de groep.

Buitenschoolse Opvang:

Tijdens het intakegesprek wordt de wendag gepland. Uit ervaring blijkt dat kinderen van 4 t/m 12 jaar genoeg hebben aan één middag wennen. Mocht blijken dat dit toch niet voldoende is, dan kan in overleg met de pedagogische medewerker nog een wenmiddag gepland worden. Het wennen gebeurt altijd op tijden dat de BSO-groep open is. Het wennen is maximaal 3 uur per dag. In de praktijk

gebeurt het regelmatig dat kinderen aansluitend op het intakegesprek wennen. De wen dag is niet verplicht. Het is aan de ouder(s)/verzorger(s) om te beslissen of de wen dag plaats zal vinden. De wendag vindt niet langer dan 2 weken voorafgaande aan de startdatum plaats. Wanneer de wen dag langer dan 2 weken voor de startdatum plaatsvindt, is het mogelijk dat er een te lange periode tussen heeft gezeten en het wennen minder effectief is.

De eerste dag

Op de eerste dag dat uw kind naar Babino gaat, zal de overdracht (indien mogelijk) gedaan worden door de pedagogische medewerker(mentor) waarmee u het intakegesprek heeft gehouden. Het kind is namelijk al bekend met deze medewerker(st)er. De mentor 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 mentor 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(s)/verzorger(s) 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. Kinderen kunnen troost vinden bij een speen, doekje of knuffel met hun eigen geur. De pedagogisch medewerkers zullen tijdens de wenperiode extra aandacht besteden aan de overdracht tijdens het brengen en halen en zij zullen uw kind regelmatig observeren.

Wij willen ouder(s)/verzorger(s) 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 medewerker contact opnemen om met de ouder(s)/verzorger(s) te overleggen.

De pedagogisch medewerkers 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(s)/verzorger(s) wordt dan gezocht naar oplossingen.

Intern wennen

Wanneer een kind naar een andere groep gaat zullen er voorafgaand in overleg met de ouder(s)/verzorger(s) afspraken gemaakt worden over het wennen op de nieuwe groep. Het aantal keer dat er gewend wordt is afhankelijk van het kind. Het kind kan een keer op de andere groep gaan spelen, eten of slapen. Tijdens de wennperiode blijft de pedagogisch medewerker -kind ratio op de eigen groep van het kind gehandhaafd. Op deze manier kan het kind te allen tijde terug naar de eigen groep.

4.5 Opzegtermijn

Als u de opvang wilt beëindigen dient u deze **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. Breng- en haaltijden

5.1 Uw kind brengen

Kinderdagverblijf

U brengt uw kind tussen 07.00u en 09.30u. De kinderen dienen allemaal voor 9.30u binnen te zijn. Wij vragen ouder(s)/verzorger(s) deze tijden te respecteren in verband met de rust op de groep en het uitvoeren van activiteiten. Uitzonderingen op brengtijden dienen altijd minimaal één dag van tevoren overlegd te worden met de pedagogische medewerker van de groep. De pedagogische medewerker beslist of de groep het toe laat dat een kind later gebracht wordt.

Als ouder(s)/verzorger(s) hun kind brengen vindt er overdracht met de pedagogisch medewerker plaats. Op die manier weten wij hoe alles thuis verlopen is. Ook willen wij weten wanneer het kind voor het laatst gegeten heeft of een fles heeft gedronken. Wij verwachten dat uw kind al de eerste fles heeft gedronken of ontbeten heeft en verschoond is, voordat het naar het dagverblijf gaat.

Peuteropvang

U kunt uw kind tijdens het inloopkwartier van de peuteropvang brengen. Er is dan de gelegenheid om samen met uw kind te spelen, een boekje te lezen of een puzzel te maken. Als ouder(s)/verzorger(s) hun kind brengen vindt er overdracht met de pedagogisch medewerker 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.

Voorschoolse Opvang

Voor de voorschoolse opvang brengt u uw kind tussen 07.00 en 07.30 uur naar Babino. De kinderen ontbijten vervolgens gezamenlijk om 07.30 uur. De kinderen worden door pedagogisch medewerkers en/of vervoersmedewerksters van Babino naar school gebracht.

Naschoolse opvang

Na school worden de kinderen opgehaald door een pedagogisch medewerker en/of vervoersmedewerker van Babino. De eindtijden zijn per school verschillend en worden in ons locatie gerichte werkplan beschreven. De kinderen gaan dan gezamenlijk een tussendoortje eten en wat drinken. Daarna worden er activiteiten aangeboden en/of gaan de kinderen hun eigen activiteit uitzoeken wat ze leuk vinden om te doen. Er worden ook veel buiten activiteiten gedaan met de kinderen.

Vakantie Opvang

Tijdens de vakantieopvang brengt u uw kind zelf tussen 8.00 en 10.00 uur. Wij vragen ouder(s)/verzorger(s) deze tijden te respecteren in verband met de rust op de groep en het uitvoeren van activiteiten. Uitzonderingen op brengtijden dienen altijd minimaal één dag van te voren overlegd te worden met de pedagogische medewerker van de groep. De pedagogische medewerker beslist of de groep het toelaat dat een kind later gebracht wordt. Als ouder(s)/verzorger(s) hun kind brengen vindt er overdracht met de pedagogisch medewerker plaats.

5.2 Uw kind ophalen

Kinderdagverblijf / Buitenschoolse opvang

U kunt wanneer u zelf wilt uw kind tussen 16.00 en 18.30 uur weer ophalen bij Babino. Wilt u eerder komen, overleg dit dan met de pedagogisch medewerk(st)er, want het kan voorkomen dat wij een activiteit of een uitstapje buiten de deur hebben.

Peuteropvang

U kunt uw kind tijdens de peuteropvang gedurende het laatste kwartier ophalen. Dit is per peuteropvang verschillend, in ons locatie gerichte werkplan staan de tijden beschreven.

Als ouder(s)/verzorger(s) hun kind ophalen vindt er overdracht met de pedagogisch medewerker 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 medewerkers 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 medewerkers 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. Samenwerking met ouder(s) en verzorger(s)

6.1 Contact met de ouder(s)/verzorger(s)

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

6.2 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 medewerkers.

Indien u verhuist, vergeet dan niet de nieuwe adresgegevens aan ons door te geven. Ook als u verandert van baan, telefoonnummer of e-mailadres, kunt u al deze gegevens zelf veranderen via de ouder-login. Zorg er tevens voor dat de pedagogisch medewerkers op de hoogte zijn van uw gewijzigde telefoonnummer, zodat u altijd bereikbaar bent.

6.3 Oudergesprekken

Ouder(s)/verzorger(s) en pedagogisch medewerkers kunnen elkaar spreken bij het halen en brengen. Voor meer diepgang in de contacten zijn er oudergesprekken. Deze worden jaarlijks aangeboden vanuit onze pedagogisch medewerkers. Tussendoor is er ook altijd de mogelijkheid tot een gesprek op initiatief van pedagogisch medewerkers en/of ouder(s)/verzorger(s). Doel van het oudergesprek is het bespreken van de ontwikkeling van het kind en het verloop van de opvang. Het is de bedoeling dat het gesprek enkel met de ouder(s)/verzorger(s) plaatsvindt en het kind hierbij niet aanwezig is.

Aan het eind van de opvangperiode en voordat het kind de opvang verlaat, vindt een eindgesprek met ouder(s)/verzorger(s) plaats. Hierin wordt het verloop van de ontwikkeling met ouder(s)/verzorger(s) besproken en wordt toestemming gevraagd de gegevens betreffende de ontwikkeling van het kind over te dragen aan de betreffende basisschool. Tevens wordt teruggekeken op de periode dat het kind op de kinderopvang heeft doorgebracht en wordt aan alle ouder(s)/verzorger(s) gevraagd naar hun mening over de opvang en de dienstverlening van de kinderopvanglocatie.

6.4 Oudercommissie

Babino kinderopvang vindt de ouderbetrokkenheid belangrijk en heeft daarom op elke locatie een oudercommissie. Een oudercommissie behartigt de belangen van ouder(s)/verzorger(s). De oudercommissie is een schakel tussen het Kinderdagverblijf, Peuteropvang en/of de Buitenschoolse opvang en ouder(s)/verzorger(s). 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.

Mogelijke taken van de oudercommissie zijn:

- De oudercommissie vergadert 4x per jaar.
- 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 één van de pedagogisch medewerkers van de locatie.

6.5 Thema avonden

Er wordt één keer per jaar een ouderavond georganiseerd door de pedagogisch medewerkers van de locatie eventueel in samenwerking met de oudercommissie, GGD centrum Jong. De pedagogisch medewerkers kan in overleg met de oudercommissie 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 ouder(s)/verzorger(s).

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

VVE kinderen:

Bij onze VVE locatie worden 4 keer per jaar thema bijeenkomsten georganiseerd over een onderwerp dat betrekking heeft op opvoeding en ontwikkeling. Hier wordt vaak samenwerking gezocht met bijvoorbeeld de bibliotheek, opvoedbureaus en deskundigen. Deze bijeenkomsten zijn verplicht voor de ouder(s)/verzorger(s) met een VVE subsidie.

7. Pedagogisch medewerker

7.1 Pedagogisch medewerkers

Kinderopvang is een zeer dynamische werkvorm. Kinderen ontwikkelen zich in razend tempo, daardoor veranderen situaties dagelijks. Het is uitdagend werk, wat veel professionaliteit en creativiteit vereist van de pedagogisch medewerkers.

De pedagogisch medewerkers 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 medewerker houdt zich bezig met de volgende taakgebieden:

- Het begeleiden van kinderen, zowel in groepsverband als in individueel opzicht;
- Het scheppen van een situatie binnen de groep waarin kinderen zich veilig voelen en het stimuleren van kinderen door middel van uitvoering van het pedagogisch beleidsplan, zich verder te ontwikkelen;
- Het begeleiden van kinderen bij de dagelijkse voorkomende bezigheden;
- Zorgdragen voor de dagelijkse verzorging van kinderen;
- Het bijhouden van de ontwikkeling van kinderen en dit observeren en rapporteren;
- Het bij kennismaking informeren van ouders/ verzorgers over de gang van zaken binnen de groep;
- Zorgdragen voor een goed contact met ouders/ verzorgers en het informeren naar specifieke aandachtspunten en bijzonderheden van de op te vangen kinderen;
- Het onderhouden van contact met scholen van de schoolgaande kinderen;
- Het verzorgen, begeleiden en opvangen van de aan haar zorg toevertrouwde kinderen;
- Kinderen stimuleren in de ontwikkeling 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;

Pedagogische medewerkers zorgen voor de juiste combinatie van professionele afstand en betrokkenheid ten opzichte van kind en ouder(s)/verzorger(s). Ze houden vertrouwelijke informatie voor zichzelf en zijn zich bewust van hun geheimhoudingsplicht.

7.2 Pedagogisch coach

Babino blijft zich ontwikkelen en gaat werken met een pedagogisch coach. De pedagogisch coach, coacht de pedagogisch medewerkers op de diverse locaties in een optimale uitvoering van het pedagogisch handelen (inclusief het VVE programma) dat op de locatie wordt uitgevoerd. Spelend leren is hierbij een belangrijk uitgangspunt. De pedagogisch coach vertaalt het pedagogisch beleid naar de groepen en is een sparringpartner voor de directeur voor de praktische uitvoering van het pedagogisch beleid. De pedagogisch coach levert een bijdrage aan de ontwikkeling van Babino en daarmee aan de ontwikkeling van elk kind en aan het verhogen van het pedagogisch handelen van elke medewerker.

7.3 Vaste gezichten voor de 0-jarigen:

(locatiegericht: zie werkplan)

Bij Babino werken wij met twee vaste gezichten voor 0- jarigen kinderen. Er wordt gekeken wanneer de kinderen komen en welke pedagogisch medewerker er werken. Aan een kind worden twee vaste pedagogisch medewerker toegewezen. Op de dagen dat het kind komt, is er minimaal 1 van deze pedagogisch medewerkers aanwezig. Naast de vaste pedagogisch medewerkers kunnen andere inval pedagogisch medewerkers ingezet worden. Als de aanwezigheid van 0-jarige groter is, en inzet van 3 pedagogisch medewerkers vraagt zullen er 3 pedagogisch medewerkers aan het kind toegewezen worden. Deze regeling geldt niet voor kinderen met een flexibel contract

7.4 Diploma's/VOG/personenregister

Alle pedagogisch medewerkers 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 Justitie iedere dag controleert of pedagogisch medewerker in de kinderopvang nieuwe strafbare feiten hebben gepleegd. Alle pedagogisch medewerker, vrijwilligers en stagiaires worden ingeschreven in het personenregister.

7.5 Vaste pedagogisch medewerker

Op iedere locatie staan vaste pedagogisch medewerkers op de groep. Op deze manier kunnen kinderen en ouder(s)/verzorger(s)(s)/verzorger(s) kunnen altijd terecht bij een pedagogisch medewerker die ze kennen en vertrouwen.

7.6 Oproepkrachten

Oproepkrachten dragen dezelfde verantwoordelijkheid als de vaste pedagogisch medewerkers. Na een inwerkperiode moeten oproepkrachten daarom in staat zijn zelfstandig een groep te leiden. Oproepkrachten worden ingezet bij ziekte, verlof of vakantie van de vaste pedagogisch medewerkers. 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.

7.7 Nieuwe medewerk(st)ers

Nieuwe medewerk(st)ers zijn verplicht voor ze van start gaan het Pedagogisch Beleidsplan, het Pedagogisch Werkplan te kennen, zodat zij weten wat er van hen verwacht wordt. Tevens moet de medewerker bekend zijn met het Beleid Veiligheid en gezondheid. 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.

7.8 Vervoersmedewerkers BSO

Op sommige locaties worden er kinderen van meerdere scholen uit de omgeving opgehaald. Het is daarom niet altijd mogelijk dat de pedagogisch medewerkers de kinderen zelf uit school halen. Babino heeft vaste vervoersmedewerksters in dienst die vertrouwd zijn met de locaties en de kinderen. Iedere vervoersmedewerkster is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG). En ingeschreven in het personenregister.

7.9 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 praktijk begeleid(st)er. Stagiaires voeren opdrachten uit met de kinderen, zowel individueel als in groepsverband. In eerste instantie gaat dit onder begeleiding en supervisie van de praktijk begeleid(st)er, later ook zelfstandig. Deze opdrachten kunnen variëren van het doen van verzorgende/begeleidende activiteiten, rapporteren aan de ouder(s)/verzorger(s) en observaties. Iedere stagiair(e) is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG).

Formatieve inzetbaarheid BOL/BBLleerling

Bij het vaststellen van de formatieve inzetbaarheid van de BOL/BBLleerling hanteren wij de richtlijnen van de CAO Kinderopvang.

7.10 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 werk begeleid(st)er. Snuffelstagiaires mogen geen verzorgende taken bij de kinderen uitvoeren. Omdat deze stages bestaan uit maximaal 60 uur is het overhandigen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) niet verplicht.

7.11 Vrijwilligers

Het kan zijn dat de pedagogisch medewerk(st)ers ondersteund zullen worden door vrijwilligers. 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 medewerkers te ondersteunen. Iedere vrijwilliger die op de peuteropvang of kinderopvang ingezet wordt is in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG). En zijn geregistreerd in het personenregister.

7.12 Drie-uursregeling en half-uursregeling

(Zie werkplan desbetreffende locatie)

Kinderdagverblijf

Als een opvang langer dan 10 uur aaneengesloten open is dan hanteren wij de 3-uursregeling. Aan het begin en aan het einde van de dag zijn er minder kinderen aanwezig op de locaties. Dit komt door het welbekende breng- en haalmoment. Tijdens de middagpauze van pedagogisch medewerkers slapen veel kinderen, waardoor minder kinderen actieve pedagogische aandacht behoeven. Om voor een bepaalde flexibiliteit te zorgen, is de drie-uursregeling van kracht. Dit houdt in dat er op bepaalde tijdstippen afgeweken mag worden van het vereiste BKR. Echter zullen er nooit minder dan de helft van het benodigde aantal pedagogisch medewerkers op de groep staan. Babino geeft hier invulling aan door per locatie te kijken naar het BKR.

Op één dag mag er maximaal 3 uur afgeweken worden van de BKR. Minimaal de helft van het aantal benodigde pedagogisch medewerkers moet aanwezig zijn tijdens die 3 uur. Deze 3 uur kan per locatie verschillend worden ingezet, afhankelijk van het rooster en het aantal aanwezige kinderen. Op de locatie is er minimaal één pedagogisch medewerker en één andere volwassene aanwezig.

Buitenschoolse opvang half uursregeling

Om voor een bepaalde flexibiliteit te zorgen, is gedurende reguliere schoolweken de half-uursregeling van kracht. Dit houdt in dat er op bepaalde tijdstippen afgeweken mag worden van het vereiste pedagogisch medewerker -kind ratio. Echter zullen er nooit minder dan de helft van het benodigde aantal pedagogisch medewerkers op de groep staan.

Babino geeft hier invulling aan door of af te wijken tijdens het ophaalmoment na schooltijd of tussen 18.00 en 18.30 uur. Op welke tijdstip er wordt afgeweken is afhankelijk van de dag en het aantal kinderen dat uit school moeten worden opgehaald. Indien er niet afgeweken hoeft te worden tijdens het ophaalmoment uit school, zal er standaard worden afgeweken tussen 18.00-18.30 uur.

Buitenschoolse opvang 3-uursregeling

Tijdens de vakantieopvang en studiedagen zijn er aan het begin en aan het einde van de dag minder kinderen aanwezig op de locaties. Dit komt door het welbekende breng- en haalmoment. Om voor een bepaalde flexibiliteit te zorgen, is de drie-uursregeling van kracht. Dit houdt in dat er op bepaalde tijdstippen afgeweken mag worden van het vereiste pedagogisch medewerker -kind ratio. Echter

zullen er nooit minder dan de helft van het benodigde aantal pedagogisch medewerkers op de groep staan.

Babino geeft hier invulling aan door per locatie te kijken naar het rooster en het kind pedagogisch medewerker ratio. Dit is per locatie in het werkplan beschreven.

Andere volwassene in het gebouw

Indien er wordt afgeweken van de pedagogisch medewerker -kind ratio en er is slechts één pedagogisch medewerker aanwezig, dan is er ter ondersteuning tenminste één andere volwassene in het gebouw aanwezig. In eerste instantie zal Babino zorgen voor de aanwezigheid van een stagiaire wanneer er wordt afgeweken. Indien er geen stagiaire in deze situatie beschikbaar is, zullen de pedagogisch medewerker van de locatie afspraken maken met andere volwassen aanwezigen in het gebouw. In veel gevallen zijn dit medewerkers van de aangesloten basisschool, maar dit kunnen ook schoonmaakmedewerkers of andere externe medewerkers in het gebouw zijn. De pedagogisch medewerkers zullen 'vooraf' afspraken maken met de desbetreffende volwassene in het gebouw. Deze persoon kan onaangekondigd op de groep langskomen en zal het bij de pedagogisch medewerkers melden indien hij/zij het gebouw binnenkomt of verlaat.

Mocht de andere volwassene het gebouw evengoed eerder dan 18.30 uur verlaten, dan zal of de clustermanager op de locatie ter ondersteuning aanwezig zijn of zal het rooster zodanig worden aangepast dat er altijd twee pedagogisch medewerker tot 18.30 uur aanwezig zijn.

8. Het Integraal Kindcentrum (IKC)

8.1 Wat is IKC?

Een Integraal Kindcentrum 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 ouder(s)/verzorger(s) 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. Veiligheid

(locatie gericht zie Beleid Veiligheid en Gezondheid)

9.1 Kinder EHBO/ BHV

Alle pedagogisch medewerkers zijn in het bezit van een erkend kinder-EHBO diploma. Er is minimaal één medewerker in het gebouw in het bezit van een BHV-diploma en Kinder- EHBO diploma.

9.2 Beleid Veiligheid en Gezondheid

Er wordt een beleid veiligheid en gezondheid opgesteld door de clustermanager en pedagogisch medewerkers van de locatie. Het doel van dit beleid is om kinderen te beschermen en leren om te gaan met risico'. In dit beleid worden grote risico's onderkend en worden er maatregelen beschreven en getroffen. Ook wordt er beschreven hoe kinderen geleerd wordt om te gaan met de kleine risico's aan de hand van de huisregels. Het beleid en plan van aanpak worden actueel gehouden door periodieke evaluatie en na gebeurtenissen (bijvoorbeeld verbouwing ed.). In het beleid wordt per locatie beschreven hoe de achterwachtregeling en het vier-ogenprincipe geregeld is. De pedagogisch medewerker zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van het beleid en het naleven van de huisregels die per locatie in het beleid en pedagogisch werkplan zijn beschreven. Tijdens iedere teamvergadering zal het beleid worden besproken.

9.3 Calamiteiten

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.

9.4 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 sieraden 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 verantwoordelijkheid 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.

9.5 Kleding

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.

9.6 Omgang met film-, video en fotomateriaal

Regelmatig worden door pedagogisch medewerkers foto's of video-opnamen gemaakt tijdens verschillende gelegenheden, bijvoorbeeld tijdens uitstapjes, verjaardagen, Kerstmis of Sinterklaas. Bij het intakegesprek laten wij ouder(s)/verzorger(s) 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 ouder(s)/verzorger(s) 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 ouder(s)/verzorger(s), pedagogisch medewerker 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.

9.7 Kinderen van de BSO ophalen uit school

De kinderen worden door de pedagogisch medewerkers of één van de vaste vervoersmedewerksters van Babino uit school opgehaald. De kinderen worden lopend, fietsend, met de bakfiets, Stint of auto opgehaald. Dit is afhankelijk van de afstand en de openingstijden van de scholen.

Kinderen van de onderbouw worden uit de klas opgehaald, zodat er overdracht met de leerkracht kan plaatsvinden. Bij het ophalen wordt vaak gebruik gemaakt van speciale gele hesjes zodat de kinderen goed herkenbaar zijn voor de pedagogisch medewerk(st), leerkrachten en deelnemers aan het verkeer. Tijdens het vervoer staat veiligheid absoluut voorop!

9.8 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.

9.9 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'.

9.10 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. Hygiëne

(locatiegericht zie Beleid Veiligheid en Gezondheid)

10.1 Schoonmaak

De verblijfsruimtes en de wc's worden dagelijks schoongehouden door de pedagogisch medewerkers. 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 medewerkers zorg voor dragen.

10.2 Persoonlijke hygiëne

De pedagogisch medewerkers wassen na een toiletbezoek of het verschonen van kinderen altijd hun handen. Tevens wassen de pedagogisch medewerker hun handen goed voordat zij eten gaan bereiden. Pedagogische medewerkers 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 medewerkers ervoor dat de kinderen niet rondlopen met snotneuzen of een vieze mond.

10.3 Verschonen

Kinderdagverblijf

Kinderen worden op een dag minimaal 3 keer op vaste tijden verschoond. Mocht het in de tussentijd nodig zijn, dan wordt het kind extra verschoond. De luiers worden verzorgd door Babino.

Peuteropvang

Kinderen worden per dagdeel minimaal 1 keer verschoond. Mocht het in de tussentijd nodig zijn, dan wordt het kind extra verschoond. Wij vragen de ouder(s)/verzorger(s) zelf voldoende luiers en billendoekjes mee te geven.

10.4 Zindelijk worden

Wanneer ouder(s)/verzorger(s) 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 medewerkers zullen dit op een speelse manier oppakken. Wij stimuleren kinderen die zelf aangeven dat ze willen plassen op het potje of op de wc. 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 medewerker. Er wordt altijd op toegezien dat kinderen hun handen wassen na gebruik van het toilet.

11. 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 medewerkers 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 pedagogisch 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 ouder(s)/verzorger(s) 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 medewerkers 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 ouder(s)/verzorger(s) en geloofsovertuigingen worden op het intakeformulier genoteerd. Ouder(s)/verzorger(s) zijn verplicht om diëten of allergieën door te geven aan de pedagogisch medewerkers en verdere wensen wat betreft voeding van hun kind. De pedagogisch medewerkers zullen hier zoveel mogelijk rekening mee houden. Als wij op de groep bepaalde producten niet hebben, vragen wij ouder(s)/verzorger(s) de producten zelf mee te brengen. Op het intakeformulier geven ouder(s)/verzorger(s) 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. Ziekte

12.1 Zieke kinderen

Indien uw kind ziek is mag het geen gebruik maken van de opvang. De pedagogisch medewerkers 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 pedagogische medewerker nodig hebben;
- ze een besmettelijke ziekte hebben;

Indien een kind ziek wordt tijdens het verblijf bij Babino worden de ouder(s)/verzorger(s) door de pedagogisch medewerkers op de hoogte gebracht en verzocht om hun kind op te (laten) halen. Indien ouder(s)/verzorger(s) hun kind in de ochtend thuis een paracetamol/zetpil geven mag het deze dag niet naar Babino komen. Het is ouder(s)/verzorger(s) 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 ouder(s)/verzorger(s) daarvan op de hoogte gebracht via een mededeling op het informatiebord.

12.2 Toestemmingsformulier voor het toedienen van medicijnen

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 toestemmingsformulier. In dit formulier geven ouders toestemming dat de pedagogisch medewerkers het medicijn mogen toedienen. De wijze van toediening en de dosering wordt hierin vastgelegd. De pedagogische medewerker 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.

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 dit vanwege onze meldingsplicht aan de GGD. Wij houden ouder(s)/verzorger(s) 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 ouder(s)/verzorger(s) van het desbetreffende kind direct geïnformeerd. Het kind dient direct na de opvang thuis te worden behandeld. Bij hoofdluis wordt melding gemaakt aan andere ouder(s)/verzorger(s) op de groep, zodat ook zij eventuele maatregelen kunnen treffen.

13. De vier competenties

Verantwoorde kinderopvang draagt bij aan een positieve invloed op de ontwikkeling van kinderen. Babino wil kinderen kansen bieden om zich te ontwikkelen gedurende de tijd dat zij er doorbrengen. Dit kunnen wij realiseren door de vier pedagogische basisdoelen van professor J.M.A. Riksen-Walraven voor de ontwikkeling van kinderen na te leven in de praktijk:

- Bieden van emotionele veiligheid in een gezonde en veilige omgeving.
- Bevorderen van de ontwikkeling van persoonlijke competenties.
- Bevorderen van de ontwikkeling van sociale competenties.
- Socialisatie door overdracht van algemeen aanvaarde waarden en normen.

13.1 Bieden van emotionele veiligheid in een gezonde en veilige omgeving.

Bij Babino kinderopvang is ieder kind uniek. Een veilig en beschermd gevoel is belangrijk voor jonge kinderen. Een onveilig gevoel heeft een nadelig effect op de mogelijkheid tot ontwikkelen; het kind zal zich niet vrij voelen om te ontdekken en te leren. Veiligheid is een basisbehoefte. Een kind dat zich veilig en op zijn gemak voelt staat open voor zijn omgeving, heeft zelfvertrouwen, is weerbaar en heeft plezier.

De pedagogisch medewerkers beschikken over de zes interactievaardigheden die een veilig gevoel bij kinderen bevordert. Ze hebben oog voor de behoeftes van het kind. De pedagogisch medewerkers kunnen deze behoeftes interpreteren en hier tijdig en consistent naar handelen. Hierdoor zal een kind zich begrepen en geaccepteerd voelen.

Tijdens het interpreteren en reageren op de signalen van het kind zal de pedagogisch medewerker rekening houden met het karakter van het kind.

Sensitieve responsiviteit (emotionele steun bieden)

De pedagogisch medewerker is gevoelig voor de signalen die een kind afgeeft, door goed te kijken naar het kind en te proberen te begrijpen wat het bedoelt. Ze reageert op de juiste manier op deze signalen. Door o.a. gevoelens en emoties te benoemen en te verwoorden wat een kind mee maakt. Dat ze hier begrip voor heeft en het kind hierin ondersteunt

Respect voor autonomie

Kinderen willen het gevoel krijgen dat ze invloed hebben om dingen zelf te kunnen doen/beslissen. Dat kan alleen in een omgeving waarin de eigenheid van het kind gerespecteerd wordt. Pedagogische medewerkers respecteren de autonomie van het kind door het karakter te accepteren, evenals de wensen van het kind. Doordat de pedagogisch medewerkers vertrouwen in het kind hebben zal het kind vertrouwen krijgen in zichzelf om verdere stappen in de ontwikkeling te zetten. Pedagogisch medewerkers stimuleren de kinderen in hun zelfstandigheid door bijvoorbeeld hun jas zelf aan te trekken, schoenen aandoen ed. De pedagogisch medewerkers laten kinderen in hun waarde zolang dit geen gevaar vormt voor de andere kinderen.

Structureren en grenzen stellen

Jonge kinderen hebben een grote drang om de wereld om hun heen te ontdekken. Deze drang vraagt naast aanmoediging ook begeleiding.

Door structuur brengen we grip aan in de wereld rondom het kind. Dit biedt voorspelbaarheid en een veilig gevoel voor het kind. (zie voor verdieping 7.0 pedagogisch medewerker en 14.0 ontwikkeling)

Door het tijdig stellen van heldere kaders waarbinnen de kinderen ruimte krijgen om zelf te ontdekken en te ervaren maken we duidelijk aan kinderen wat er van hun verwacht wordt.

De pedagogisch medewerkers doen dit door een vaste dagindeling aan te bieden die past bij het ritme van de kinderen. Tijdens de opvang wordt er gebruik gemaakt van vaste rituelen. Zoals het zingen van hetzelfde lied voordat de kinderen gaan eten of opruimen.

Ieder locatie beschikt over huisregels waarin afspraken die gemaakt zijn met de kinderen zijn opgenomen. De pedagogisch medewerkers zien erop toe dat deze regels worden nageleefd.

De pedagogisch medewerkers geven positief leiding aan opvallend gedrag. Dit doen ze door aandacht te geven aan positief gedrag, dit versterkt het wenselijke gedrag. Maar ook door de uitvoering van de Gordon-methode (zie hoofdstuk 14.4) voorzien de pedagogisch medewerkers is de behoefte aan waardering en sturing.

Praten en uitleggen

De hele dag communiceren pedagogisch medewerkers met de kinderen. Zowel verbaal als non verbaal. Jonge kinderen leren taal door te communiceren met volwassenen en andere kinderen. De pedagogisch medewerker benoemt wat hij/zij doet en wat er gebeurt. De pedagogisch medewerker benoemt gevoelens van de kinderen en gaat daarbij steeds na of hij/zij de intentie van de kinderen goed verwoord heeft. De pedagogisch medewerker past zich aan op het begripsniveau en de interesse van de kinderen.

Ontwikkelingsstimulering

Dit gaat over de acties die de pedagogisch medewerker onderneemt om kinderen te stimuleren om kinderen te begeleiden bij het vergroten van kennis en vaardigheden, passend bij het ontwikkelingsniveau en het potentieel van de kinderen. Het gaat daarbij om verschillende ontwikkelingsgebieden. (motorische ontwikkeling, cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden, sociaal emotionele vaardigheden en creatieve vaardigheden).

Begeleiden van (positieve) interacties tussen de kinderen

De pedagogisch medewerker zorgt ervoor dat kinderen zich veilig en vertrouwd met elkaar voelen. Ze stimuleert verbondenheid in de groep en een wij gevoel door rituelen en positieve aandacht voor alle kinderen. De pedagogisch medewerker leidt niet alleen negatieve situaties, zoals ruzie, in goede banen. Maar zij merkt ook positieve interacties tussen kinderen op. Ze waardeert en beloont de positieve interactie.

Praktijkvoorbeelden:

- De pedagogische medewerker maakt oogcontact met het kind;
- De pedagogische medewerker zitten op kind hoogte, mede daardoor zijn ze benaderbaar voor de kinderen. Ze geven de kinderen ruimte en tijd om toenadering te zoeken;
- Wanneer een pedagogisch medewerker niet op tijd kan reageren op een signaal van een kind laat ze in ieder geval merken dat ze het heeft opgemerkt;
- De pedagogische medewerker neemt contactinitiatieven;
- Kinderen krijgen ruimte om mee te praten/ mee te denken en mee te beslissen;
- De kinderen krijgen tijd en ruimte om zelf iets te doen, iets af te maken of om de eigen gang te gaan;
- De pedagogische medewerker vertoont voorbeeldgedrag;
- De pedagogische medewerker vertelt wat er gaat gebeuren;
- De kinderen krijgen zoveel ruimte om het zelf doen en krijgen keuzemogelijkheden;
- Op de buitenschoolse opvang krijgen de kinderen de ruimte om zelf beslissingen te nemen, uit te proberen of problemen op te lossen;
- Op de buitenschoolse opvang hebben inspraak in regels of een eventuele bijstelling hiervan.

13.2 Bevorderen van de ontwikkeling van persoonlijke competenties

Ieder kind ontwikkelt zich op in een eigen tempo, op zijn of haar eigen niveau. Bij Babino brengen we het kind via observatie in “beeld”. De pedagogisch medewerkers volgen de ontwikkeling van het kind en bieden hier passende activiteiten op aan. De activiteiten stimuleren een of meerdere ontwikkelingsgebieden: de motorische ontwikkeling, cognitieve ontwikkeling, sociale ontwikkeling, persoonlijke ontwikkeling of taal ontwikkeling. Al spelenderwijs wordt het kind uitgedaagd om een stapje verder te zetten in zijn of haar persoonlijke competentie. Maar de pedagogische medewerker let daarbij wel op dat ze het kind niet overvraagt.

Naast de directe aansturing van de pedagogische medewerker in de ontwikkeling van de persoonlijke competentie geven ook de andere personen in de omgeving van het kind hierin een stimulans. Kinderen kijken naar elkaar, reageren op elkaar, leren naast elkaar en met elkaar te spelen. De relaties met leeftijdsgenootjes worden steeds waardevoller. Pedagogische medewerkers begeleiden de groep zodanig dat elk kind tot zijn recht komt en bewaken de groeps sfeer.

Door middel van groepsactiviteiten vinden kinderen hun weg in de groep. Gezamenlijke activiteiten zijn verbindend voor een groep. Tijdens de groepsactiviteiten wordt rekening gehouden met de individuele wensen en behoeften van het kind. Een kind die een grote vaardigheid heeft in zijn persoonlijke competentie is in staat om allerlei problemen goed aan te pakken en zich aan te passen aan veranderde situaties.

Praktijkvoorbeelden:

- De pedagogische medewerker zal spelmaterialen aanbieden om de ontwikkeling te blijven prikkelen;
- De pedagogische medewerker zal nieuwe mogelijkheden van het spelmaterialen laten zien en waar nodig het spel uitbreiden;
- De pedagogische medewerker kan hulp bieden waar nodig is: moeilijke handelingen opsplitsen in kleinere stappen;
- De pedagogische medewerker geeft complimenten;
- De pedagogische medewerker zal het kind aanmoedigen om het doel te behalen.

De ontwikkelingen van een kind

We bieden de kinderen de mogelijkheid aan om zich op alle onderdelen van hun ontwikkeling te ontplooiën. 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 spelmaterialen 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. (knippen, kleuren, blokken, Duplo, Lego, K'nex). 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 nieuwe stapje te ondernemen, bijv. kruipen, de eerste stapjes, lopen, rennen etc.

Op onze buitenschoolse opvang wordt de motorische ontwikkeling gestimuleerd door middel van bijvoorbeeld fietsen, klimmen en rennen. O.a. op ons speelplein, in de speelhal en in de gymzaal is hier volop de gelegenheid voor. Wij beschikken over diverse spelmaterialen om de lichamelijke ontwikkeling te stimuleren (skelter, fietsen, voetbal, softbalspullen, duikelrekjes, schommels e.d.)

Cognitieve ontwikkeling

Door het kind de gelegenheid te geven om de omgeving te verkennen en met allerlei materialen en speelgoed ervaring op te doen, wordt de verstandelijke ontwikkeling gestimuleerd. Een baby leert door te spelen doel – middel en oorzaak – gevolg. Bijvoorbeeld een speeltje pakken (doel) door kussen opzij te schuiven (middel). Of knopje drukken (oorzaak), geluidje horen (gevolg). Dit zijn belangrijke stappen in de verstandelijke ontwikkeling. De rol van de pedagogisch medewerker is hierin belangrijk. De pedagogisch medewerker moet verschillende materialen kunnen aanbieden waardoor het kind wordt gestimuleerd. Het kind moet ook de omgeving kunnen ontdekken, dingen kunnen uitproberen, kastjes kunnen openen en kijken wat erin zit, etc. zonder te worden afgeremd. De ruimte dient dus veilig te zijn, zodat dit mogelijk is.

Op de buitenschoolse opvang stimuleren de pedagogisch medewerkers de cognitieve ontwikkeling door het aanbieden van spel -en speelmateriaal passend bij de leeftijd van het kind. Hierbij gebruiken we bijvoorbeeld puzzels met verschillende bouwvormen en met verscheidenheid aan hoeveelheid stukjes. Daarnaast besteden wij aandacht aan bepaalde thema's. Bijvoorbeeld de jaargetijden en feestdagen. Ook de verjaardagen van de leidsters en kinderen worden gevierd.

Sociale ontwikkeling

Een van de doelen van de opvoeding is dat de kinderen leren met respect om te gaan met andere kinderen en volwassenen. Kinderen moeten met respect worden benaderd, maar moeten ook anderen met respect behandelen. Sociaal gedrag wordt al vanaf jongs af aan gestimuleerd, gedurende de hele dag.

Vanaf jongs af aan wordt de kinderen al geleerd elkaar te verwelkomen en gedag te zwaaien, gestimuleerd om voorzichtig met de baby's om te gaan. De kinderen leren steeds een beetje meer om op elkaar te wachten, zoals bijvoorbeeld met gezamenlijke activiteiten als het eten.

Bij onze buitenschoolse opvang vinden we het belangrijk dat de kinderen leren om respectvol met elkaar om te gaan. Samen te spelen en te delen, rekening houden met elkaar en elkaar te accepteren en te respecteren.

Ook door middel van gesprekken, activiteiten en een goed voorbeeld wordt dit gestimuleerd. De pedagogisch medewerkers zijn zich ervan bewust dat zij een voorbeeldfunctie hebben en zij houden hier rekening mee in hun gedragingen tijdens de contacten met de kinderen.

Er wordt met de kinderen geknuffeld en gestoeid. Het ene kind heeft hier meer behoefte aan dan het andere kind. De pedagogisch medewerkers houden hier rekening mee. Lichamelijk contact is voor de kinderen heel belangrijk, bijv. het troosten na verdriet, knuffelen bij het weggaan, even op schoot zitten als ze uit school komen. Het geeft het kind een gevoel van geborgenheid.

Taalontwikkeling

De pedagogisch medewerksters zijn de hele dag bezig met de taalontwikkeling. Een responsieve houding van de pedagogisch medewerker is daarom van groot belang. Tegen de jonge baby's wordt veel gepraat; tijdens het verschonen, de fles geven en bij spelletjes. De pedagogisch medewerkster benoemt haar handelingen, de voorwerpen waar het kind naar kijkt of grijpt, etc. Op deze wijze worden baby's al jong vertrouwd gemaakt met de taal en leren ze klanken te onderscheiden. Door te reageren op de eerste geluidjes wordt het kind gestimuleerd om te gaan brabbelen en te gaan praten.

Ook als de kinderen ouder zijn, wordt er veel met hen gepraat. De pedagogisch medewerker er benoemt ook hier weer de handelingen die zij verricht en die het kind verricht. Als kinderen de eerste woordjes gaan zeggen, zal de pedagogisch medewerker proberen te verwoorden wat het kind wil

zeggen. Als het kind bijvoorbeeld naar de bal wijst en zegt “Ba”, dan zegt de leidster “Ja, dat is een bal”. De woordjes/ zinnen worden op een positieve manier herhaald of uitgebreid.

Bij de buitenschoolse opvang wordt de taal gestimuleerd door met een kind in gesprek te zijn. Dit kan op verschillende momenten, bijv. op schoot als ze uit school komen of als een pedagogisch medewerker wordt betrokken in een spel. De kinderen komen ook veelvuldig in aanraking met taal door het spelen van gezelschapsspelletjes of bij het voorlezen. Ook worden zij gestimuleerd om zelf te lezen.

13.3 Bevorderen van de ontwikkeling van sociale competenties.

Het ontwikkelen van de sociale competentie bij kinderen wordt door verschillende factoren binnen Babino bevorderd.

Interactie tussen pedagogisch medewerker en kind en kinderen onderling.

De pedagogische medewerker stimuleert vriendschappen en samenwerking tussen kinderen onderling. De pedagogische medewerker gaat bewust om met conflicten tussen kinderen. Samen delen en samen ervaren binnen situaties waarin kinderen gezamenlijk betekenisvolle ervaringen op kunnen doen. De rol van de pedagogische medewerker in de interactie tussen kinderen is afhankelijk van de situatie: sturend, ondersteunend, corrigerend, verzorgend of gangmakend.

Verschillen tussen kinderen onderling/ culturele diversiteit.

In en met de groep dragen wij zorg voor het ontwikkelen van de sociale competenties van een kind. Een groep biedt kinderen de mogelijkheid vaardigheden te leren in de omgang met verschillen tussen groepsgenootjes. Er wordt binnen de groep uiting gegeven aan betekenisvolle, emotionele gebeurtenissen; in de groep, het gezin, de buurt, het land en de wereld.

Inzet van de ruimte

Door de wijze waarop wij de -binnen en buiten – ruimte aanbieden en inzetten, dragen wij eveneens bij aan het ontwikkelen van de sociale competenties van een kind.

Een vrije ruimte die uitdaagt en stimuleert tot rennen, klimmen, avontuur en ontdekken is veelal de buitenruimte.

Inzet van activiteiten

Bij het organiseren en aanbieden van activiteiten kiezen wij voor een aanpak die de ontwikkeling en de competenties van een kind stimuleert. In de groep is een duidelijke en vaste verdeling tussen groepsmomenten en momenten die kinderen individueel invullen. Daarnaast worden activiteiten met de hele groep afgewisseld met activiteiten in kleine groepen die verschillen in samenstelling. De

sociale inhoud van het spel wordt gestimuleerd door samen spelen, praten, luisteren, plezier hebben, delen, wachten op elkaar, rekening houden met elkaar etc.

Inzet van spelmateriaal

Verder gaan wij met het spelmateriaal om op een wijze die de ontwikkeling van de sociale competenties van een kind stimuleert. Het spelaanbod sluit aan bij de wens om zowel individueel als gezamenlijk spel aan te bieden. Het spelmateriaal is uitdagend, grensverleggend en ontwikkelingsgericht en is berekend op de diversiteit in leeftijd binnen de groep.

Praktijkvoorbeelden:

- De pedagogische medewerker kiest de rol die de situatie van haar/hem vraagt tijdens conflicten; objectieve bemiddelaar, procesbegeleider of leider;
- De pedagogische medewerker besteedt aandacht aan de introductie van nieuwe kinderen in de groep;
- De pedagogische medewerker nodigt de kinderen uit elkaar te helpen;
- De pedagogische medewerker geeft ruimte om naast en met elkaar te spelen;
- Regelmatig worden er met de kinderen spellen in teamverband gespeeld.

13.4 Socialisatie door overdracht van algemeen aanvaarde waarden en normen.

Een kind spiegelt zich graag aan volwassenen en is heel gemakkelijk in het kopiëren van volwassengedrag. De pedagogische medewerker heeft een belangrijke voorbeeldfunctie om het kind wegwijs te maken in de maatschappij.

De pedagogische medewerker heeft als oogmerk om kinderen respect bij te brengen voor zichzelf, voor anderen en voor hun omgeving en hen spelenderwijs te leren dat ze zelf verantwoordelijkheid dragen.

De mate en het niveau waarop deze plaats vindt hangt uiteraard samen met de leeftijd, het ontwikkelingsniveau en het begripsvermogen van ieder afzonderlijk kind. Dit houdt in dat de ontwikkeling van elk kind zich in geheel eigen tempo voltrekt. Het kunnen maken van onderscheid tussen goed of fout, is vaak nog niet vanzelfsprekend voor kinderen, maar wordt geleerd met het ouder worden.

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 alle kinderen welkom. Afhankelijk van de wijken waar onze locaties gelegen zijn, worden zij bezocht door kinderen met verschillende culturele achtergrond. "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 spel materiaal. We proberen ook om de kinderen geen typische mannen- of vrouwenrol op te leggen.

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.
- Zowel jongens als meisjes kunnen een keuze maken uit hetzelfde speelgoed, we hebben dus geen jongens- of meisjesspeelgoed.

Structureren en grenzen stellen

Gewenst gedrag wordt bekrachtigd door de pedagogische medewerker. In eerste instantie (non)verbaal, de pedagogisch medewerkers geven een compliment. In sommige gevallen wordt het kind ook beloond met een sticker, bijvoorbeeld bij zindelijkheidsstraining.

Opvallend gedrag wordt benoemd en de pedagogische medewerker zal hier samen met het kind een oplossing voor zoeken. Wanneer opvallend gedrag zich binnen een korte tijd herhaalt, bijvoorbeeld als het kind blijft duwen of slaan, wordt het kind even uit de situatie gehaald. Door het kind uit de situatie te halen en het even apart te nemen, wordt benadrukt welk gedrag je wel graag zou willen zien van het kind.

14. De ontwikkeling van het kind

14.1 Pedagogische visie

Babino biedt kwalitatief hoogstaande en pedagogisch verantwoorde Kinderopvang aan. Hierin wordt het welzijn van het kind bewaakt en kan ieder kind tot zijn recht komen. Een professionele samenwerking met ouder(s)/verzorger(s) en andere kindgerichte voorzieningen zien wij als een voorwaarde voor de ontwikkeling van het kind. Bij ons is elk kind uniek, elk kind mag er zijn met eigen talenten en karaktereigenschappen. Dit willen wij volledig respecteren door goed naar de kinderen te luisteren en in te spelen op de ontwikkelingsbehoeftes. Wij willen kinderen niet op een gewenst niveau brengen, maar het kind prikkelen en stimuleren op zijn/haar niveau en wensen.

14.2 Missie van Babino

Bij Babino Kinderopvang is kwaliteit een continu verbeterproces. Dit houdt in dat wij openstaan om te leren en wij graag ons (pedagogisch) beleid willen verbeteren. Wij bieden professionele opvang aan, waarin er te allen tijde oog is voor de behoeften van de kinderen, ouder(s)/verzorger(s) en de pedagogisch medewerkers. Wij vinden het belangrijk dat het kind zich kan ontwikkelen in een veilige, vertrouwde en stimulerende omgeving. Babino Kinderopvang biedt ouder(s)/verzorger(s) de

mogelijkheid om op een flexibele manier het gezin en het werk te combineren die aansluit bij de wensen van ouder(s)/verzorger(s) en kind.

14.3 Gordon-methode

Bij Babino werken wij met de Gordon-methode. Al onze pedagogisch medewerker zijn op de hoogte van deze methode en handelen volgens deze werkwijze. Een deel van de pedagogisch medewerkers 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 medewerkers 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 pedagogische medewerker heel concreet aan wat ze wel of niet aanvaardbaar vindt in het gedrag van het kind en wat dat gedrag voor de pedagogische medewerker betekent. Het kind leert zich te verplaatsen in een ander zonder daarbij in zijn eigenwaarde aangetast te worden.

Praktijkvoorbeelden:

- “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 pedagogische medewerker aangegeven, ze benoemt het gedrag van het kind en legt uit wat het gevolg is.

14.5 Mentor

Babino vindt het belangrijk dat elk kind gezien wordt. Wij werken daarom met mentorschap, dat houdt in dat elk kind een mentor heeft. Mentor zijn is een 1 op 1 interactief proces waarbij de mentor het leren van een kind begeleidt en ze zich samen op alle ontwikkelingsdoelen richten. Mentoren zetten hun kennis, bekwaamheid en ervaring in om het kind te helpen hun ontwikkelingsdoelen te bereiken.

Wat is de taak van de mentor:

De mentor van het kind;

- verzorgt de uitnodiging tot kennismaking en wennen;
- vangt het kind de eerste dag op. Zorgt ervoor dat de nodige maatregelen getroffen zijn zodat het kind zich welkom voelt; (naamstickers op het bakje e.d)
- stelt het kind voor aan de andere kinderen tijdens het kringmoment;
- draagt zorg voor het systematisch vastleggen van de ontwikkeling van het kind;
- kan voor advies en ondersteuning contact opnemen met de intern pedagoog wanneer er bijzonderheden zijn gesignaleerd in de ontwikkeling van het kind;
- nodigt de ouder(s)/verzorger(s) uit voor een (jaarlijks) oudergesprek.
- begeleidt de overdracht naar de basisschool.

De meerwaarde van een mentor is de vertrouwensrelatie die de mentor aan de kinderen biedt. Hierdoor krijgen de kinderen meer mogelijkheden om te ontdekken en groeien in hun ontwikkeling. Het kind wordt beter in 'beeld' gebracht door te observeren, registreren en signaleren. Dit is van goede invloed op de doorgaande leerlijn naar de basisschool toe.

Een mentor is de gesprekspartner van de ouder(s)/verzorger(s) en het basisonderwijs van het betreffende kind. Samen met de ouder(s)/verzorger(s) of het basisonderwijs kan de mentor doelen stellen die voor het kind van belang zijn.

14.6 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 mentor van het kind kan voor advies en ondersteuning terecht bij de intern pedagoog van Babino

1. Signaleren

Signaleren betekent dat je opmerkzaam bent op iets dat opvalt bij kinderen. Je vraagt je af of het iets is om je zorgen over te maken. Het is belangrijk dat pedagogisch medewerkers niet te lang blijven rondlopen met vragen en twijfels, maar er werk van maken. Als problemen in de ontwikkeling tijdig herkend worden, dan kan het vaak voorkomen worden dat ze verergeren. Door in een vroeg stadium signalen te herkennen kunnen pedagogisch medewerkers een bijdrage leveren aan vroegtijdige onderkenning. 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.

Als er gegronde redenen zijn om te vermoeden dat er sprake is van kindermishandeling en/of verwaarlozing treedt onmiddellijk het protocol: “kindermishandeling” van de organisatie in werking. Een pedagogisch medewerker dient haar zorgen en twijfels zo snel mogelijk te delen met haar leidinggevende.

2. Verhelderen

Om te besluiten of er iets gedaan moet worden aan de ontwikkelingsachterstand, is het belangrijk om eerst meer duidelijkheid te krijgen over het signaal. Daartoe dient het zorgformulier door de mentor van het kind ingevuld te worden. Ook is het noodzakelijk te overleggen met de intern pedagoog en de rest van de teamleden. Na beantwoording van de vragen in het zorgformulier moet er een afweging gemaakt worden of het probleem werkelijk zorgwekkend is en welke stappen er te nemen zijn. Er is vanaf dan sprake van dossiervorming. Dit dossier wordt opgeborgen in een afgesloten kast op de locatie.

3. Gesprek ouder(s)/verzorger(s)

Het probleem hoeft nog niet helder te zijn voordat de ouder(s)/verzorger(s) er in worden betrokken. Juist in een zo vroeg mogelijk stadium is het goed de zorgen die er rondom een kind zijn met hen te delen. De pedagogisch medewerker maakt daartoe binnen twee weken een afspraak met de ouder(s)/verzorger(s). Indien nodig kan de intern pedagoog hierbij aanwezig zijn. De wijze waarop het probleem bespreekbaar gemaakt wordt is van essentieel belang. Een dergelijk gesprek moet gevoerd worden in de sfeer van 'ik maak me zorgen', ik zag dat teruggetrokken is of dat erg veel conflicten heeft, etc. Belangrijk punt hierbij is om aan de ouder(s)/verzorger(s) te vragen of zij dezelfde ervaring hebben. Op deze manier bied je ouder(s)/verzorger(s) een handreiking om erover te praten en wordt er een ingang gezocht om het probleem bespreekbaar te maken, zonder dat de ouder(s)/verzorger(s) zich gelijk veroordeeld hoeven te voelen.

Samenvattend moeten in een gesprek met ouder(s)/verzorger(s) de volgende punten naar voren komen:

- De ouder(s)/verzorger(s) wordt verteld wat is opgevallen. Zorg er voor dat dit feitelijke informatie is.
- Er wordt aan de ouder(s)/verzorger(s) gevraagd of zij dit ook opgemerkt hebben.
- De pedagogisch medewerker geeft aan welke zorgen zij en het team hebben.
- Er wordt aan de ouder(s)/verzorger(s) gevraagd of zij die zorg delen.
- Er wordt gevraagd hoe ouder(s)/verzorger(s) in dat geval met het bepaalde gedrag omgaan.
- Er wordt eventueel toestemming gevraagd of de IB-er van school mag komen observeren als het om een ontwikkelingsachterstand gaat.

Als uit het antwoord van de ouder(s)/verzorger(s) wordt begrepen dat zij de opvoedingsvragen van de pedagogisch medewerker delen, dan vraagt de pedagogische medewerker of ouder(s)/verzorger(s) willen samenwerken met het team om samen naar hulp, oplossingen of andere mogelijkheden voor hun kind te zoeken. De pedagogisch medewerker observeert het kind de komende twee weken. De pedagogisch medewerker maakt daarna een vervolgspraak met de ouder(s)/verzorger(s). In het vervolgsprek wordt samen met de ouder(s)/verzorger(s) naar een oplossing gezocht. Wanneer er besloten wordt om samen met ouder(s)/verzorger(s) tot een plan van aanpak te komen, zonder de hulp in te roepen van derden, dan is het belangrijk om binnen 3 maanden met ouder(s)/verzorger(s) te evalueren. Wanneer er hulp van buitenaf wordt ingeroepen, dan ligt het initiatief bij de ouder(s)/verzorger(s). Aan de hand van de sociale kaart, kan gekeken worden welke hulp het beste bij ouder(s)/verzorger(s) zou passen. Babino werkt samen met verschillende externe instanties zoals: Centrum Jong: (Centrum voor Jeugd en Gezin, consultatie bureau, logopedisten etc.), Stichting Mee, Veilig thuis, 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. Babino blijft de ouders hierin begeleiden.

4. Observeren

Observeren is kijken en/of luisteren, waarbij dat wat gezien wordt, geregistreerd wordt. Het verschil met kijken en luisteren in het dagelijkse doen en laten ligt in het feit dat er zoveel mogelijk objectief gekeken wordt. Tijdens het kijken worden er geen conclusies getrokken en oordelen geveld. Het interpreteren van gevoelens, zoals medelijden, boosheid, geamuseerd zijn dienen zoveel mogelijk voorkomen te worden. Ook het registreren moet zo objectief mogelijk gebeuren. Het observeren gebeurt door de pedagogisch medewerker. Er worden jaarlijks observaties gemaakt door de mentor van het kind. Deze observaties worden gedaan aan de hand van de observatielijst Welbevinden in Situaties (WiS)/ observatiemethode van 'Peuterplein' en 'Piramide'. De intern pedagoog zal voorafgaand aan de observaties tijdens een teamoverleg met de pedagogisch medewerkers bespreken op welke wijze de observaties worden gemaakt en hoe de score per individueel kind berekend kan worden. Het is ook mogelijk dat een mentor een kind tussentijds observeert wanneer hij/zij zich opvallend gedrag signaleert.

5. 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. Het is noodzakelijk het plan van aanpak te bespreken in het team en met de leidinggevende. Ieder lid van het team moet weten wat erin staat en wat er aan de ouder(s)/verzorger(s) wordt voorgelegd. Het is van belang dat ieder teamlid zich ook aan de afspraken houdt die erin staan, zodat er voor het kind een optimale situatie ontstaat om de ontwikkeling te stimuleren. Denk ook om de overdracht naar invallers en stagiaires toe. Spreek met elkaar de evaluatiemomenten af, waarin er als

team wordt gekeken of er verbetering optreedt en of de gemaakte afspraken eventueel aanpast moeten worden.

6: Evalueren

Pedagogische medewerkers, ouder(s)/verzorger(s) en de deskundige evalueren of het kind op deze manier de juiste zorg krijgt of dat het plan van aanpak zal moeten worden bijgesteld.

7: Afronding

Het zorgtraject kan worden afgesloten of worden herhaald als dit nodig is.

14.7 Overdracht naar de basisschool en de BSO

Tijdens het eindgesprek met de ouder(s)/verzorger(s) komt de overdracht aan de basisschool/BSO aan de orde. Het is voor de basisscholen/BSO van belang om voordat uw kind 4 jaar wordt informatie te hebben over de ontwikkeling, zodat school hier rekening mee kan houden met het samenstellen van de groepen, en de inzet van eventuele extra begeleiding. Ook kan het voor de leerkrachten/pedagogisch medewerkers van de basisscholen/BSO van belang zijn om extra informatie te hebben over een bepaalde pedagogische aanpak die goed werkt bij uw kind, en om informatie te hebben over de gezondheid en het welbevinden van uw kind.

Babino heeft afspraken gemaakt met de gemeente en basisscholen/BSO over de informatieoverdracht over de kinderen. Hiervoor gebruiken we voor alle kinderen het Zaanse overdrachtsformulier.

Het gaat om informatie over:

- de ontwikkeling van de kinderen,
- het gedrag / afstemmen van de pedagogische aanpak,
- de gezondheid,
- het welbevinden van de kinderen

We maken hierbij onderscheid tussen een “koude” overdracht (d.m.v. doorsturen van het Zaanse overdrachtsformulier naar de basisschool/BSO) bij kinderen waar we geen of weinig zorgen om hebben. En een “warme” overdracht (d.m.v. mondelinge gesprekken met ouder(s)/verzorger(s) en de basisschool/BSO) bij kinderen die VVE geïndiceerd zijn en/of waarbij we zorgen hebben over de ontwikkeling en / of gedrag, en die baat kunnen hebben bij extra begeleiding. Wij verstrekken deze informatie alleen aan de basisschool/BSO als de ouder(s)/verzorger(s) hier nadrukkelijk schriftelijk toestemming voor geeft tijdens het eindgesprek.

14.8 Pestprotocol

Babino vindt het belangrijk dat ieder kind zich veilig voelt tijdens de opvang. Onze pedagogisch medewerkers zijn daarom extra alert op pestgedrag. Het gepeste kind wordt serieus genomen, krijgt

aandacht en steun. Er wordt niets gedaan waarvan het gepeste kind niet van op de hoogte is, of wat hij/zij niet wil. Het gepeste kind krijgt de mogelijkheid zijn nare ervaringen en gevoelens te uiten. De pedagogische medewerker probeert de weerbaarheid van het gepeste kind te stimuleren. Er is daarnaast ook aandacht voor degene die pest. Deze wordt aangesproken op zijn gedrag. Tegelijkertijd ontvangt deze ook steun van de pedagogische medewerker. Door het ontvangen van steun en positieve aandacht zal degene die pest eerder geneigd zijn, gewenst gedrag te laten zien. Als de nadruk steeds ligt op het negatieve gedrag (het pesten) zal het kind dit ook meer vertonen.

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

14.9 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 ouder(s)/verzorger(s) 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. Kijk voor meer informatie over BSO Dynamica op babino.nl/locaties/BSO-Dynamica

15. Klachtenregeling

U maakt als ouder(s)/verzorger(s) gebruik van Babino. Onze pedagogisch medewerker 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 pedagogisch 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. 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 van Babino of over de organisatie.

Gedacht kan worden aan:

- klacht over de omgang met ouder(s)/verzorger(s)/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. 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(s)/verzorger(s) de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- U kunt zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder(s)/verzorger(s) 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: 070-3105310

Website: 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. Hebt 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. 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!**