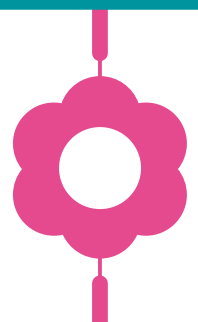
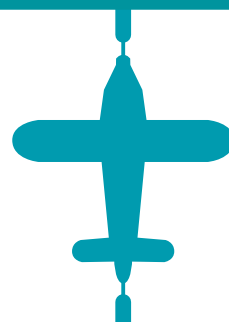
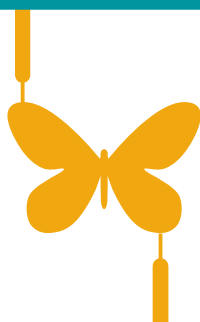
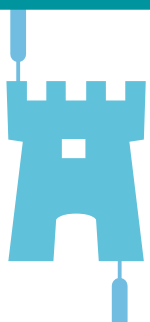




kinderopvang in de buurt

# Onze Manieren



Vanaf 2011

## Informatie over Ludens

Ludens heeft een aantal uitgaven waarin verschillende aspecten van onze kinderopvang worden belicht. Een overzicht:

### *Onze Manieren*

In Onze Manieren omschrijven we de werkwijze op de kindercentra van Ludens. Bijvoorbeeld informatie over de wenperiode, voedingsbeleid, hygiëne en veiligheid.

### *Onze Spelregels*

In 'Onze Spelregels' staan de leveringsvoorwaarden van Ludens. Bijvoorbeeld de inschrijvings- en plaatsingsprocedure, de prijzen en de betalingsregels.

### *Informatieboekjes per locatie*

Hierin kunt u informatie vinden over de buitenschoolse opvang of het kinderdagverblijf van uw kind, bijvoorbeeld informatie over het pand, de groep(en), het team en de dagindeling.

### *Pedagogisch beleidsplan*

Ieder kindercentrum van Ludens werkt volgens een pedagogisch beleidsplan. Hierin staat de pedagogische visie beschreven en hoe we deze op de locatie in praktijk brengen.

### *Heeft u vragen of wilt u een brochure ontvangen?*

Dan kunt u terecht bij de leidinggevende van het kindercentrum of u kunt contact opnemen met Informatie & Plaatsing, 030 256 70 70 of [ip@ludens.nl](mailto:ip@ludens.nl).



# Onze Manieren

Werkwijze Ludens kindercentra  
Vanaf 2011



# Inhoudsopgave

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Over Ludens</b>                               | <b>1</b>  |
| Missie   | 1         |
| <b>De medewerkers</b>                            | <b>2</b>  |
| Opleiding van medewerkers                        | 2         |
| Leerlingen                                       | 2         |
| Maatschappelijke stages                          | 2         |
| Verklaring Omtrent Gedrag                        | 3         |
| Groepen en pedagogisch medewerkers               | 3         |
| <b>Wennen</b>                                    | <b>4</b>  |
| Wennen bij kinderdagverblijven                   | 4         |
| Wennen bij buitenschoolse opvang                 | 4         |
| <b>Pedagogisch beleid</b>                        | <b>5</b>  |
| Opvoedingsdoelen                                 | 5         |
| Pedagogisch plan per locatie                     | 5         |
| Open-deuren                                      | 5         |
| Observatie welbevinden                           | 5         |
| <b>Voedingsbeleid</b>                            | <b>6</b>  |
| <b>Hygiëne en veiligheid</b>                     | <b>7</b>  |
| Risiko Inventarisatie Veiligheid en Gezondheid   | 7         |
| Meldcode kindermishandeling                      | 7         |
| Bedrijfshulpverleners (BHV-ers)                  | 7         |
| Veilig slapen                                    | 7         |
| Warm weer  | 7         |
| Calamiteiten                                     | 7         |
| <b>Gezondheid en medische handelingen</b>        | <b>8</b>  |
| Extra zorg                                       | 8         |
| Medische handelingen en medicijnen               | 8         |
| Zieke kinderen                                   | 8         |
| Ongevallen                                       | 8         |
| <b>Ouderbetrokkenheid en communicatie</b>        | <b>9</b>  |
| Oudercommissie                                   | 9         |
| Communicatie met ouders                          | 9         |
| Klanttevredenheidsonderzoek en exit-formulier    | 9         |
| <b>Privacy, foto's en anti-discriminatiecode</b> | <b>10</b> |
| <b>Uitstapjes en activiteiten</b>                | <b>11</b> |

## Missie

Ludens wil samen met de ouders\* aan de kinderen een goede jeugd bieden in een plezierige omgeving en in een klimaat van onderling vertrouwen. Onze pedagogische visie is gericht op goede kinderopvang, op het stimuleren van de ontwikkeling van kinderen, op respect voor de competenties van kinderen en op het zorgen voor een leuke vrije tijd. We willen voor de ouders een partner zijn in de zorg voor de kinderen. Ludens staat dicht bij de ouders en kinderen, werkt wijkgericht, levert maatwerk en speelt in op de ontwikkelingen in de leefomgeving, de buurt. Ludens is: kinderopvang in de buurt. Ludens werkt toekomst- en vraaggericht. Voor de kinderen en hun ouders is het belangrijk dat er een zo consistent mogelijk, doorgaand aanbod van opvang, onderwijs en activiteiten is. Een aanbod dat toegankelijk is en waar de ontmoeting plaats kan vinden. Kinderdagverblijven, peuterspeelzalen, voorschoolse voorzieningen, opvang vóór, tussen en buiten schooltijd, in samenwerking met onderwijs en met vrijetijdsvoorzieningen, verenigingsleven, kunnen voor de kinderen en de ouders, naast het gezin en de familie een basis bieden voor een goede jeugd. Een integraal aanbod van voorzieningen, toegankelijk voor alle ouders en kinderen, biedt meerwaarde aan de maatschappij. "It takes a village to raise a child".

## Visie

Goede kinderopvang kan iets toevoegen aan de kwaliteit van het leven van jonge kinderen en hun ouders. Goede kinderopvang levert ruime keuzemogelijkheden op voor buurtverbanden en vriendschappen van kinderen en ouders. Kinderopvang moet toegankelijk zijn voor allen, ingaan op de wensen van ouders en kinderen, laagdrempelig, en van hoge kwaliteit. De kinderopvang moet zijn ingebed in de maatschappelijke omgeving. Kinderopvang is een professionele, zelfstandige, zakelijke dienstverlening.

## Kwaliteit

Ludens werkt volgens de Beleidsregels van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en volgens de richtlijnen van de CAO Kinderopvang en de vereisten voor registratie van kindercentra, die regelmatig gecontroleerd worden door de GG en GD. Daarnaast werkt Ludens volgens het HKZ Kwaliteitssysteem (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) en is Ludens HKZ-gecertificeerd.



\* Overall in dit document waar 'ouder(s)' staat is ook bedoeld 'verzorger(s)'.

# De medewerkers

De locaties van Ludens zijn ingedeeld in clusters per wijk. Met deze manier van werken bieden we een doorgaande lijn van kinderdagverblijf naar buitenschoolse opvang. Ieder cluster heeft een leidinggevende én een assistent-leidinggevende.

Op elke groep zijn dagelijks gekwalificeerde pedagogisch medewerkers aanwezig die veelal parttime werken. Naast deze medewerkers beschikt Ludens over een pool met invalkrachten. Wanneer er geen invallers uit onze eigen pool beschikbaar zijn, zetten we via een uitzendbureau invalkrachten in. Ook deze invalkrachten voldoen aan de opleidingseisen zoals vermeld in de CAO Kinderopvang.

## Opleiding van medewerkers

Alle pedagogisch medewerkers van Ludens hebben een gerichte opleiding op minimaal MBO-niveau, zoals volgens de CAO Kinderopvang vereist is. Onze pedagogisch medewerkers scholen regelmatig bij op allerlei gebieden, zoals bedrijfshulpverlening en communicatie volgens de Gordon-methode. Dit gebeurt door het volgen van interne trainingen verzorgd door onze eigen pedagogen of ingehuurd externe trainers. Daarnaast zijn er het hele jaar door landelijke workshops, seminars en congressen waar de pedagogisch medewerkers aan deel kunnen nemen. Voor alle medewerkers organiseert Ludens twee studiedagen in het jaar waar thema's aan de orde komen die relevant zijn voor de gehele organisatie.

## Leerlingen

Naast pedagogisch medewerkers werken er leerlingen op de groep. Wij vinden het belangrijk om te investeren in onze toekomstige collega's en hen de gelegenheid te geven ervaring in de praktijk op te doen. Er zijn twee mogelijkheden:

- leerlingen in het kader van de beroepsbegeleidende leerweg (de BBL-ers)
- leerlingen in het kader van de beroepsopleidende leerweg (de BOL-ers)

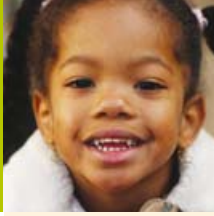
De BBL-ers hebben een leerarbeidsovereenkomst met Ludens afgesloten. Zij werken minimaal 20 uur op de groep. Het aantal uren dat de leerling formatief op de groep werkt is conform de CAO en wordt mede bepaald door de professionele ontwikkeling die de leerling doormaakt. De beoordeling vindt twee keer per jaar plaats in een functioneringsgesprek waar de leerling, de praktijkopleider en de leidinggevende van de locatie aan deelnemen. De leidinggevende bepaalt de formatieve inzetbaarheid van de leerling aan de hand van deze functioneringsgesprekken.

De BOL-ler werkt niet op contractbasis maar ontvangt maandelijks een stagevergoeding. Deze leerling mag geen eindverantwoordelijkheid dragen en wordt dus niet formatief ingezet.

Tevens kunnen er incidenteel leerlingen van andere opleidingen tijdelijk op de groep aanwezig zijn. Deze zogenaamde meeloop- of snuffelstages zijn veelal kortdurend en voor weinig uren per week.

## Maatschappelijke stages

Maatschappelijke stages maken een verplicht deel uit van het onderwijsprogramma van het voortgezet onderwijs. Het doel is om leerlingen als vrijwilliger ervaringen te laten opdoen vanuit de gedachte 'Samen leven kun je leren'. Ludens biedt gelegenheid voor maatschappelijke stages.



### Verklaring Omtrent Gedrag

Alle medewerkers die met de kinderen werken zijn in het bezit van een 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG).

### Groepen en pedagogisch medewerkers

Bij Ludens werken we met horizontale en verticale groepen.

*Horizontale groepen* zijn groepen waarin kinderen van ongeveer dezelfde leeftijd bij elkaar zitten, bijvoorbeeld babygroepen, peutergroepen of kleutergroepen.

*Verticale groepen* zijn groepen waarin kinderen van uiteenlopende leeftijden bij elkaar zitten, bijvoorbeeld van 0 tot 4 jaar of van 4 tot 12 jaar.

In het informatieboekje van het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang kunt u lezen hoe de groepsindeling op de locatie van uw kind(eren) is.

De verhouding tussen het aantal aanwezige pedagogisch medewerkers en het aantal aanwezige kinderen en de groeps grootte is conform de Beleidsregels van het Ministerie (zie ook <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kinderopvang>) en de CAO Kinderopvang als volgt:

- 1 pedagogisch medewerker bij 4 kinderen in de leeftijd van 0 tot 1 jaar (groeps grootte maximaal 12 kinderen)
- 1 pedagogisch medewerker bij 5 kinderen in de leeftijd van 1 tot 2 jaar
- 1 pedagogisch medewerker bij 6 kinderen in de leeftijd van 2 tot 3 jaar
- 1 pedagogisch medewerker bij 8 kinderen in de leeftijd van 3 tot 4 jaar
- 1 pedagogisch medewerker bij 10 kinderen in de leeftijd van 4 tot 8 jaar
- 2 pedagogisch medewerker bij 20 kinderen in de leeftijd van 8 tot 12 jaar (een groep van 8+ kinderen kan ook uit 30 kinderen bestaan mits de 2 pedagogisch medewerkers worden ondersteund door een 3e volwassene)



# Wennen

In de wenperiode kunnen de kinderen langzaam wennen aan de pedagogisch medewerkers, de groepsgenootjes, het dagritme, het programma etc. Voor de ouders geldt hetzelfde: zij raken bekend met alle gewoontes en gebruiken van het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang. Het 'Protocol Wennen' kunt u opvragen bij de locatie.

## Wennen bij kinderdagverblijven

De wenperiode bij de kinderdagverblijven, voor kinderen voor wie kinderopvang nieuw is, duurt ongeveer 4 dagen. Tijdens de wenperiode is de opvang nog niet de gehele dag en dient een ouder oproepbaar te zijn. Tijdens het plaatsingsgesprek worden er vervolgsafspraken gemaakt over de dagen waarop het wennen gaat plaatsvinden. Twee wenafspraken vallen buiten de contractperiode en twee wenafspraken vallen binnen de contractperiode.

*Globale wenafspraken:*

- Dag 1: plaatsingsgesprek en even op de groep,  
eventueel met ouder buiten contractperiode
- Dag 2: kind blijft dagdeel (halve dag) op de groep,  
ouder is oproepbaar buiten contractperiode
- Dag 3: kind blijft korte dag (tot ca. 16.00 uur) op de groep,  
ouder is oproepbaar binnen contractperiode
- Dag 4: kind is lange dag op de groep,  
ouder neemt extra tijd voor overdracht binnen contractperiode

## Wennen bij buitenschoolse opvang

Voor de startdatum vindt een plaatsingsgesprek plaats. De eerste dag gaat de ouder met het kind mee van school naar de locatie. Meer informatie over het wennen kunt u opvragen bij de pedagogisch medewerkers en leidinggevendenden.

Ludens heeft een algemeen pedagogisch beleid. We gaan uit van het kindbeeld van het unieke, competente kind. Bij Ludens kijken we naar de kinderen die voor ons staan. Ludens ziet kinderen als uniek, competent, krachtig en creatief: kinderen hebben van oorsprong al heel veel in huis! Onze pedagogiek gaat uit van wat een kind allemaal al is en kan, rijk aan mogelijkheden om zichzelf uit te drukken. Wij bieden de kinderen een veilige omgeving waarin zij zelf, in hun eigen tempo, de wereld kunnen ontdekken. Een plek om te kijken naar die wereld, hierover na te denken en zelf te komen tot oplossingen voor problemen die zich in die wereld voordoen. Wij denken dat het heerlijk is voor een kind om te experimenteren, te ervaren, te spelen, te onderzoeken en vooral ook om te doen. Om te merken dat je als kind gezien wordt en dat er echt naar je geluisterd wordt. Dat er veel positieve aandacht voor je is en dat er ook duidelijke grenzen worden gesteld. En dat we steeds zoeken naar win-win-oplossingen. Wij bieden een plek waarin kinderen met elkaar zijn, waarin ze leren om samen besluiten te nemen en respect te hebben voor iedereen die anders is. Waarin ze verantwoordelijkheid leren nemen en zich verbonden voelen met elkaar. Een omgeving waarin kinderen begeleid worden door pedagogisch medewerkers die vertrouwen in hen hebben en een voorbeeld zijn waar ze van kunnen leren en die hun werk doen met hart en ziel. En die de kinderen iedere dag weer stimuleren: 'Probeer het maar, jullie kunnen het best!'

## Opvoedingsdoelen

De volgende opvoedingsdoelen staan bij Ludens centraal:

- een gevoel van emotionele veiligheid bieden;
- gelegenheid tot het ontwikkelen van persoonlijke en sociale competenties bieden;
- overdracht van waarden en normen bieden.

## Pedagogisch plan per locatie

De verschillende kinderdagverblijven en buitenschoolse opvanglocaties werken binnen het algemeen pedagogisch beleid van Ludens volgens een eigen pedagogisch plan. Per locatie kunnen er verschillen zijn die betrekking hebben op de pedagogische aanpak, de cultuur, de sfeer en bijvoorbeeld de huisregels. U ontvangt het pedagogisch plan tijdens het kennismakingsgesprek op de locatie van uw kind.

## Open-deuren

De meeste kinderdagverblijven werken aan het begin en het einde van de dag met 'open deuren'. Als de kinderen en hun ouders binnen komen, worden zij verwelkomd in een ontvangst-groepsruimte. Na een uurtje zijn de meeste kinderen gearriveerd en gaan zij naar hun eigen groepsruimte. Op een aantal kinderdagverblijven gaan ook gedurende de dag de deuren van de groepsruimte regelmatig open en kunnen de kinderen kiezen tussen meedoen aan activiteiten, vrij spelen of buitenspelen. Aan het einde van de dag komen de kinderen weer samen in de ontvangstgroepsruimten. Bij de buitenschoolse opvang worden de kinderen als ze uit school komen opgevangen in hun eigen stamgroep. Later op de middag kunnen kinderen kiezen wat ze doen, waarbij kinderen uit verschillende stamgroepen samen kunnen spelen of deel kunnen nemen aan activiteiten.

## Observatie welbevinden

De pedagogisch medewerkers observeren elk kind eens per jaar naar welbevinden. Dit betekent dat ze volgens een vastgestelde lijst kijken of een kind zich prettig voelt op de opvang. Bieden we de juiste begeleiding, aandacht en zorg? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat het kind zich nóg beter voelt? Na de observatie en bespreking met de collega's van de groep, volgt, als de ouders dit willen, een gesprek met de ouders waarin de bevindingen worden besproken.

Ludens heeft een algemeen voedingsbeleid gemaakt. Bij het formuleren van ons voedingsbeleid gaan we uit van de adviezen van het Voedingscentrum. Het Voedingscentrum wordt gefinancierd door de Nederlandse overheid om consumenten wetenschappelijk verantwoorde, eerlijke informatie te geven over gezonde en veilige voeding en voedselkwaliteit.

Kernpunten uit het algemene voedingsbeleid van Ludens zijn: we eten samen, met regelmaat en op voorspelbare momenten. We eten aan tafel en in een goede sfeer. De tafel ziet er uitnodigend uit. Kinderen eten van stevige borden, leren vanaf ongeveer 2 jaar hun eigen brood te smeren en worden gestimuleerd te variëren in hun broodbeleg. Deze aanpak past bij ons kindbeeld en opvoedingsdoel.

- Kinderen krijgen eten en drinken tegelijkertijd aangeboden.
- Kinderen worden niet gedwongen om te eten. We proberen ze wel te verleiden om te eten en nieuwe smaken te proberen.
- Wanneer kinderen weinig eten overleggen we met de ouder(s).
- Als kinderen de neiging hebben te veel te eten (ook hier hanteren we de richtlijnen van het Voedingscentrum), bespreken we dit met de ouder(s).

In onze voeding houden wij, in overleg met de ouders, rekening met de culturele achtergrond van kinderen en met diëten en allergieën. Daarnaast letten wij op de hoeveelheid melkproducten (maximaal 2 keer per dag op de opvang), vetgehalte (kiezen voor minder vet broodbeleg) en suiker.

Het aantal eetmomenten per (hele) dag op het kinderdagverblijf is maximaal vier. Baby's volgen uiteraard hun eigen voedingsritme met zonodig meer voedingsmomenten. Baby's krijgen flesvoeding of afgekolfde borstvoeding, afhankelijk van de wens van de ouder(s). Moeders die gedurende de opvangdag borstvoeding willen komen geven, zijn welkom.



# Hygiëne en veiligheid

## Risico Inventarisatie Veiligheid en Gezondheid

De GG en GD inspecteert en controleert de opvanglocaties op veiligheid en hygiëne. In de Wet Kinderopvang is vastgelegd dat elke locatie jaarlijks een Risico Inventarisatie op het gebied van veiligheid en gezondheid houdt en een verbeterplan maakt om de veiligheid en hygiëne te verbeteren. Bij de leidinggevende van de locatie kunt u inzage krijgen in deze documenten. De inspectierapporten van de GG en GD zijn ook te vinden op de website. De inspectierapporten van de GG en GD zijn ook te vinden op de website [www.landelijkregisterkinderopvang.nl](http://www.landelijkregisterkinderopvang.nl).

Het kwaliteitssysteem van Ludens voorziet in verschillende protocollen en instructies op het gebied van hygiëne en veiligheid. De medewerkers werken volgens vastgestelde richtlijnen, die betrekking hebben op ziekte en ongevallen, calamiteiten, brand en ontzuiming, veiligheid bij slapen enz. Deze richtlijnen worden regelmatig geëvalueerd met de oudercommissie.

## Meldcode kindermishandeling

Ludens heeft een 'Meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld'.

## Bedrijfshulpverleners (BHV-ers)

Op elke locatie zijn dagelijks meerdere bedrijfshulpverleners aanwezig. Al onze pedagogisch medewerkers krijgen een combinatietraining van 'Bedrijfshulpverlening' (BHV) en 'Eerste Hulp aan Kinderen' (EHAK).

## Veilig slapen

Voor baby's gebruiken we geen dekbedjes maar slaapzakken met daaroverheen een lakentje of dekentje. De onderlakens zijn hoeslakens. De baby's worden op hun rug of op hun zij te slapen gelegd. Als kinderen thuis anders gewend zijn, is er overleg met de ouder(s). Voor buikslapen en inbakeren moeten ouders schriftelijk toestemming geven.

## Warm weer

Ludens heeft een protocol opgesteld voor het werken met de kinderen tijdens langdurige en/of extreem warme dagen. Hierin staan instructies over buiten spelen, de temperatuur van de slaapruintes en het drinken van extra water. Daarnaast werkt Ludens met een 'Protocol Zonbescherming' waarin staat hoe we er voor zorgen dat de huid van kinderen optimaal beschermd wordt tegen te veel zon.

## Calamiteiten

Alle kindercentra van Ludens werken met het 'Protocol Calamiteiten'.

Hierin zijn opgenomen:

- ongevallen
- stroomuitval, overstroming, brand e.d.
- overvallers, indringers e.d.

Elke locatie heeft een ontruimingsplan. Aan de hand van dit plan worden regelmatig oefeningen gehouden.



# Gezondheid en medische handelingen

Het kwaliteitssysteem van Ludens voorziet in verschillende protocollen en instructies op het gebied van hygiëne en gezondheid. De kindercentra worden op professionele wijze schoongemaakt en met het voedsel wordt gewerkt volgens vastgestelde richtlijnen van de 'Hygiëncode voor Kleine Instellingen in de Branches Jeugdzorg, Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening en Kinderopvang'. De hygiëncode is opgesteld in samenwerking tussen de MOgroep (onze brancheorganisatie), externe deskundigen en vertegenwoordigers van de organisaties waarop deze van toepassing is.

## Extra zorg

Voor de opvang van kinderen die extra zorg behoeven kennen wij het 'extra zorg beleid', waarin beschreven staat hoe wij hiermee omgaan. Als kinderen extra zorg of medische handelingen nodig hebben, dient u dit bij inschrijving, of later als het zich voordoet, te melden.

## Medische handelingen en medicijnen

Als er sprake is van medische handelingen zijn die schriftelijk overeengekomen met de ouder(s) en wordt gewerkt volgens de wettelijke richtlijnen die zijn vastgelegd in een werkinstructie conform de wet BIG (=Beroepen Individuele Gezondheidszorg). Op de meeste van onze kindercentra wordt Arnicazalf (in geval van kneuzing, verstuiking en/of een blauwe plek) en Calendulazalf (bij snij- en schaafwonden) gebruikt.

Als een kind medicijnen moet krijgen, dient hiervoor een medicijnformulier ingevuld en ondertekend te worden door de ouders.

## Zieke kinderen

Een ziek kind kan niet op het kindercentrum komen. Een kindercentrum kan niet de zorg bieden die een ziek kind nodig heeft. Een ziek kind laat merken dat het ziek is in gedrag, lichamelijke kenmerken en andere signalen. In het algemeen geldt dat een kind te ziek is om te komen als het laat merken dat het zich ziek voelt, veel huult en extra zorg nodig heeft die niet geboden kan worden. De hoogte van eventuele koorts is hiervoor niet altijd maatgevend. Wij volgen de richtlijnen hieromtrent van het Landelijk Centrum Hygiëne en Veiligheid (LCHV). Als het kind een infectieziekte heeft volgen wij ook de richtlijnen van het LCHV op. Wanneer een kind ziek wordt tijdens de opvang, bellen we de ouders voor overleg of met de vraag of ze hun kind komen ophalen. Het is dus van groot belang dat ouders altijd goed bereikbaar zijn, of dat zij een achterwacht hebben die bereikbaar is. Ludens heeft hiervoor een 'Protocol Ziekte' opgesteld.

## Ongevallen

Afhankelijk van de ernst van het ongeval kijkt de pedagogisch medewerker wat nodig is. Of hij/zij kan het zelf (eventueel met hulp van een collega) behandelen, of hij/zij gaat naar een dokter dan wel een ziekenhuis. De collega pedagogisch medewerker blijft bij de groep. De ouders worden zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Wanneer mogelijk gebeurt dat voordat er gehandeld wordt, om te overleggen.

## Oudercommissie

Ludens vindt ouderbetrokkenheid belangrijk. Ludens streeft er naar dat elke locatie een oudercommissie heeft. In de Wet Kinderopvang is vastgelegd over welke onderwerpen de oudercommissie adviesrecht heeft. Het gaat om de volgende onderwerpen:

1. uitvoering kwaliteitsbeleid, betreffende het aantal kinderen per pedagogisch medewerker, groeps grootte, opleidingseisen beroepskrachten en inzetbaarheid van beroepskrachten in opleiding;
2. pedagogisch beleidsplan;
3. voedingsaangelegenheden;
4. risico inventarisaties veiligheid en gezondheid;
5. openingstijden;
6. vaststelling of wijziging van een klachtenregeling en het aanwijzen van de leden; van de klachtencommissie;
7. wijziging van de prijs.

Ludens heeft daarnaast een *centrale oudercommissie*, met als functie de directie en het management te adviseren op de vastgelegde onderwerpen, voor zover die het centrale organisatiebeleid betreffen, voor alle vormen van kinderopvang. Daarnaast heeft de centrale oudercommissie een klankbordfunctie voor de directie en het management en ook voor de lokale oudercommissies.

De lokale oudercommissies en de centrale oudercommissie werken op basis van een reglement. De reglementen volgen het model dat is ontworpen door de belangenvereniging voor ouders, BOinK, en de werkgeversorganisaties.

Als u belangstelling hebt voor deelname aan een lokale oudercommissie, dan kunt u contact opnemen met de leidinggevende van uw vestiging. Voor deelname aan de centrale oudercommissie kunt u terecht bij het secretariaat van Ludens via [info@ludens.nl](mailto:info@ludens.nl).

## Communicatie met ouders

Op elke locatie organiseren we jaarlijks bijeenkomsten voor ouders zoals ouderavonden en feestjes. We houden ouders regelmatig op de hoogte van het 'welbevinden van de kinderen' en van het reilen en zeilen van de opvang. We doen dit door:

- De 'Ludens Post', een centrale nieuwsbrief voor ouders die twee keer per jaar verschijnt.
- 'Ludens bericht van...', een nieuwsbrief van het cluster waartoe de locatie behoort. Deze verschijnt vijf keer per jaar.
- Nieuwsflitsen van de locatie. Deze worden verspreid als er nieuws te melden is dat niet kan wachten op de volgende 'Ludens bericht van...'
- Een 10-minuten-gesprek (eens per jaar) naar aanleiding van de 'observatie welbevinden'.
- Ouderbijeenkomsten.

## Klanttevredenheidsonderzoek en exit-formulier

Omdat Ludens steeds verbeteringen nastreeft in de kwaliteit van de diensten en activiteiten houden we regelmatig klanttevredenheidsmetingen. Daarnaast vragen wij, als een kind één van onze centra verlaat, aan de ouder(s) om een exitformulier in te vullen.

## *Privacy*

De medewerkers van het kindercentrum zijn vanuit hun functie verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij beroepshalve opdoen. Dit houdt in dat de medewerkers geen informatie over de kinderen zullen verstrekken aan andere mensen dan de ouder(s) van het desbetreffende kind zelf. Alle gegevens van u en uw kind(eren) worden bij ons conform de Wet op Persoonsregistratie behandeld. Het privacyreglement, zoals dat binnen Ludens gehanteerd wordt, is op verzoek te verkrijgen op het kantoor van het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang.

## *Foto's*

Pedagogisch medewerkers van het kinderdagverblijf of de buitenschoolse opvang maken soms foto's. Bijvoorbeeld om ouders te laten zien wat ze op een dag gedaan hebben, of bij speciale gelegenheden zoals Sinterklaas of een verjaardag. Deze foto's kunnen via een link aan de ouders van de betreffende locatie ter beschikking gesteld worden. De foto's worden niet gebruikt voor publicatiedoeleinden van Ludens.

## *Anti-discriminatiecode*

Ludens tolereert geen discriminatie op grond van etniciteit, sekse, seksuele geaardheid, leeftijd, handicap en/of levensbeschouwing. Als een medewerker vermoedt dat er sprake is van discriminatie van klanten, collega's of zichzelf dan meldt hij/zij dat aan de leidinggevende. Zowel de leidinggevende als de pedagogisch medewerker is bevoegd om personen die zich discriminerend uitlaten, uit het kindercentrum te (laten) verwijderen. Mocht u van mening zijn dat u wordt gediscrimineerd, dan kunt u dat melden bij de leidinggevende van het kindercentrum. Uw melding wordt dan als een klacht behandeld en onderzocht.



## Uitstapjes en activiteiten

Soms maken we vanuit een kinderdagverblijf of buitenschoolse opvang uitstapjes. Of we ondernemen een andere activiteit. Grotere uitstapjes maken we van tevoren kenbaar aan ouders en kinderen. Dan delen we mee om wat voor uitstapje het gaat en op welke datum het plaatsvindt. Voor deze grotere uitstapjes (waarbij bijvoorbeeld gebruik wordt gemaakt van het openbaar vervoer) vragen we de ouders een apart formulier te ondertekenen. Kleinere uitstapjes (naar de speeltuin om de hoek of naar de bakker bijvoorbeeld) maken onderdeel uit van een gewone dag. Dat is meestal een spontaan idee van de pedagogisch medewerkers.

Afhankelijk van het soort uitstapje en de kinderen schat de leidinggevende in hoeveel kinderen per medewerker mee gaan en hoeveel extra begeleiders er nodig zijn. Voor meer informatie kunt u bij de leidinggevende het 'Protocol Uitstapjes' inzien.

### *Ketsj Up*

Binnen Ludens bieden we op de BSO's regelmatig grotere activiteiten aan. Ketsj Up (een verbuiging van het Engelse 'to catch up' / 'opvangen') is de naam waaronder we een breder aanbod van activiteiten binnen de BSO's aanbieden. Voor alle 8-plussers van Ludens is er twee maal per jaar in de vakanties een mega-activiteit in de vorm van bijvoorbeeld een sportdag of een spel.

In de vakanties organiseert Ketsj Up activiteiten voor 8-plussers, zoals onderlinge toernooien (de Ketsj Cup). Daarnaast organiseert Ketsj Up op verschillende locaties circuslessen onder begeleiding van medewerkers van het Utrechtse circus Diedom en komen docenten van het Utrechts Centrum voor de Kunsten (UCK) korte cursussen geven. Deze cursussen kondigen we van tevoren aan en we sluiten ze altijd af met een presentatie voor de ouders.

### **Informatie & plaatsing**

Abstederdijk 303 | 3582 BK Utrecht  
tel. 030 256 70 70 | fax 030 256 70 71  
ip@ludens.nl | [www.ludens.nl](http://www.ludens.nl)