

# Informatiegids

versie: januari 2022



## Inhoudsopgave

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| 1. Inleiding                                      | 3  |
| 2. Organisatie                                    | 4  |
| 2.1. Visie                                        | 4  |
| 2.2. Pedagogisch beleid                           | 5  |
| 2.3. Opvangvorm                                   | 5  |
| 3. Van aanmelding tot plaatsing                   | 6  |
| 3.1. Rondleiding                                  | 6  |
| 3.2. Inschrijven                                  | 6  |
| 3.3. Minimale afname en plaatsingsduur            | 6  |
| 3.4. Plaatsingsprocedure                          | 6  |
| 3.5. Contract                                     | 6  |
| 3.6. Intakegesprek                                | 7  |
| 3.7. Wennen                                       | 7  |
| 4. Praktische zaken                               | 8  |
| 4.1. Openingstijden                               | 8  |
| 4.2. Dagritme                                     | 8  |
| 4.3. Voeding en luiers                            | 9  |
| 4.4. Slapen                                       | 9  |
| 5. Hoe gaan we om met:                            | 10 |
| 5.1. Ruilen van dagdelen                          | 10 |
| 5.2. Afname van een extra dagdeel                 | 10 |
| 5.3. Kleding                                      | 10 |
| 5.4. Ziekte                                       | 10 |
| 5.5. Inentingen                                   | 11 |
| 5.6. Medische handelingen en medicijnverstrekking | 11 |
| 6. Kwaliteit                                      | 12 |
| 6.1. Personeel                                    | 12 |
| 6.2. Veiligheid, gezondheid en hygiëne            | 13 |
| 6.3. Privacy                                      | 14 |
| 6.4. Klachten                                     | 14 |
| 6.5. Medezeggenschap van ouders                   | 15 |
| 7. Kosten en leveringsvoorwaarden                 | 16 |
| 7.1. Tarief                                       | 16 |
| 7.2. Betalingswijze                               | 16 |
| 7.3. Aansprakelijkheid en verzekering             | 17 |
| 7.4. Structurele wijzigingen doorgeven            | 17 |
| 7.5. Beëindiging                                  | 17 |
| 7.6. Algemene voorwaarden                         | 17 |
| 8. Contactgegevens                                | 18 |

## 1. Inleiding

Beste (aanstaand) ouder,

Hartelijk dank voor uw interesse voor kinderdagverblijf Het Frankhuisje;

Een kleinschalig, particulier kinderdagverblijf aan de Frankhuizerallee in Zwolle.

In deze gids wordt u geïnformeerd over allerlei praktische zaken omtrent het kinderdagverblijf.

De doelen van Het Frankhuisje zijn:



Een gezellig kinderdagverblijf zijn waar de kinderen met veel plezier naar toe gaan



Een kinderdagverblijf zijn waar ouders zich gehoord voelen



Oog hebben voor de wensen, behoeftes en interesses van de kinderen en daar op inspelen

Aandacht schenken aan creativiteit, fantasie, natuurbeleving, zelfstandigheid en de

ontwikkeling van de kinderen



Rekening houden met duurzaamheid en het milieu

Met veel enthousiasme en passie doen we hier iedere dag ons best voor!



## 2. Organisatie

### 2.1 Visie

De pedagogiek van Het Frankhuisje is geïnspireerd op de pedagogiek van Reggio Emilia. Deze pedagogiek gaat er vanuit dat kinderen worden geboren met vele mogelijkheden. Dat zij krachtig, leergierig, nieuwsgierig en creatief zijn en volwassenen tijdens hun ontdekkingsreis en ontwikkeling hun begeleiders zijn.

Ieder kind is uniek en heeft zijn eigen ideeën, gedachten en gevoelens. Voor volwassenen is het daarom belangrijk ieder kind afzonderlijk te leren kennen. Dit wordt bereikt door goed naar ze te luisteren en te kijken. Gedurende de dag wordt er zowel in woord als in beeld gedocumenteerd. Hierdoor wordt duidelijk wat de kinderen bezig houdt. Dit is een dynamisch proces: iedere dag zijn er andere kinderen en daarmee ook andere interesses, andere leerdoelen. Iedere dag is het dan ook aan de pedagogisch medewerkers om hier op een flexibele, adequate manier mee om te gaan.

Omdat communicatie een centraal begrip is binnen de ontwikkeling en educatie van kinderen wordt hier veel aandacht aan besteed. Een kind kan zich op vele manieren uitdrukken: in woorden en op papier, maar ook in dans, muziek, drama, klei etc. De pedagogisch medewerkers bieden de kinderen deze manieren aan. Daarbij gaat het niet zozeer om het resultaat (een perfect geknutseld werkstuk), maar meer om het "zichzelf uit kunnen drukken" en het "leren over jezelf, de anderen en de wereld".

Aandachtspunten vanuit onze visie zijn:

- respect; een kind goed observeren, er écht naar luisteren en er voor open staan "Wat heb jij nodig?"
- zelfstandigheid; de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van een kind stimuleren door als opvoeder niet altijd in te grijpen of oplossingen te bedenken, maar de kinderen het zelf te laten doen
- creativiteit en fantasie; een kind vele uiteenlopende mogelijkheden bieden om bezig te zijn met dat wat hem/haar bezig houdt  
b.v. kleien, zingen, tekenen, verven, dansen, voorlezen, spelletjes
- dichtbij de natuur; spelend leren in de natuurspeeltuin, een moestuin, de verzorging van de konijnen

D.m.v. duurzaam ondernemen willen we een goed voorbeeld geven en een bijdrage leveren aan een goede verzorging van de kinderen, het personeel en de wereld om ons heen.

Dit doen we o.a. op de volgende manieren:



- \*de levensmiddelen, schoonmaakmiddelen, huidverzorgingsproducten kopen we hoofdzakelijk bij Odin: een supermarkt met biologische, natuurlijke producten
- \*we gebruiken voornamelijk natuurlijke materialen: grijze klei, deeg, water, zand, potloden en verf, hout, karton, papier en stof
- \*we gebruiken luiers van Bambo; deze luiers worden milieuvriendelijk geproduceerd en zijn voor een groot deel biologisch afbreekbaar
- \*we scheiden het afval; plastic, glas, papier
- \*energie nemen we af van Greenchoice, energieleverancier van groene stroom en groen gas
- \*Het Frankhuisje heeft een "Beleid Duurzaamheid" waarin we laten zien hoe we de theorie in praktijk brengen

## 2.2 Pedagogisch beleid

Het pedagogisch beleid van Het Frankhuisje staat beschreven in het pedagogisch beleidsplan.

Hierin staat tevens hoe wij dit beleid in de dagelijkse praktijk vorm geven.

In het pedagogisch beleidsplan zijn we uitgegaan van de basisdoelen die de Wet Kinderopvang heeft gesteld:

- het bieden van een gevoel van emotionele veiligheid
- kinderen gelegenheid bieden tot het bevorderen van persoonlijke competenties
- kinderen gelegenheid bieden tot het bevorderen van sociale competenties
- kinderen gelegenheid bieden om zich normen en waarden eigen te maken

## 2.3 Opvangvorm

Het Frankhuisje is een kleinschalig kinderdagverblijf voor kinderen van 0 tot 4 jaar.

Er zijn 2 groepen: een baby/dreumes groep (max. 9 kindjes van 0 & 1 jaar) en een dreumes/peutergroep (max. 11 kindjes van 2 en 3 jaar).

De kinderen hebben de beschikking over een mooie grote ruimte, een badkamer, een slaapkamer en een natuurspeeltuin.

Bij de inrichting van de ruimte is rekening gehouden met de verschillende leeftijden van de kinderen. Zo zijn er hoge boxen én een grote grondbbox waarin de baby's veilig kunnen spelen.

De dreumesen en peuters kunnen zich vermaken in de verschillende speelhoekjes of aan tafel.

Buiten biedt de natuurspeeltuin de kinderen de mogelijkheid om hun fantasie te gebruiken en veel zintuiglijke ervaringen op te doen. Ze leren omgaan met planten en dieren, hoe de planten groeien en bloeien. Bovendien heeft de natuurspeelplaats veel onderdelen die uitnodigen tot het doen van activiteiten en het invullen van thema's.

Door de aanwezigheid van meerdere buggy's en een 8 persoons bakfiets kunnen we er regelmatig wandelend of fietsend op uit.



### 3. Van aanmelding tot plaatsing

#### 3.1 Rondleiding

U bent van harte uitgenodigd om langs te komen voor een rondleiding.  
Hiervoor kunt een afspraak maken via de mail: [info@kdvhetfrankhuisje.nl](mailto:info@kdvhetfrankhuisje.nl)

#### 3.2 Inschrijven

U kunt uw kind inschrijven via het inschrijfformulier. Dit kunt u downloaden van onze website [www.kdvhetfrankhuisje.nl](http://www.kdvhetfrankhuisje.nl) en mailen naar [info@kdvhetfrankhuisje.nl](mailto:info@kdvhetfrankhuisje.nl).  
Op het formulier kunt u de gewenste ingangsdatum en opvangdagen aangeven.

#### 3.3 Minimale afname en plaatsingsduur

Voor opvang in Het Frankhuisje geldt een minimum van 2 dagen per week.  
De minimale plaatsingsduur is 6 maanden.

#### 3.4 Plaatsingsprocedure

Na aanmelding wordt uw kind op de inschrijvingslijst gezet in volgorde van datum van binnenkomst. Indien er een plaats voor uw kind beschikbaar is, ontvangt u een aanbieding via de mail inclusief een prijsopgave en de Algemene Voorwaarden. Deze aanbieding dient u binnen 10 werkdagen terug te sturen. Indien er geen schriftelijke reactie binnen 10 werkdagen na dagtekening van de offerte is ontvangen, vervalt het recht op dit aanbod.

#### 3.5 Contract

Als u besluit in te gaan op ons aanbod, ontvangt u een contract.  
Hierin staan de ingangsdatum van de opvang, de dagen en de te betalen prijs.  
Eenmaal ondertekend, heeft het contract een opzegtermijn van 1 maand.



### 3.6 Intakegesprek

Ruim voor de eerste opvangdag, ontvangt u een uitnodiging voor het intakegesprek. Tijdens dit gesprek krijgt u informatie over het kinderdagverblijf, onze werkwijze en allerlei praktische zaken. Daarnaast vragen wij u naar de zaken die voor uw kind van belang zijn (b.v. eet- en slaapgewoontes, allergieën, troostmiddelen). Zo kan de opvang zo goed mogelijk worden afgestemd op de wensen en behoeften van uw kind.

### 3.7 Wennen

We begrijpen dat het voor u een ingrijpende stap is om de zorg voor uw kindje uit handen te geven. Tijdens het intakegesprek maken we dan ook goede afspraken met u over de wenperiode. Over het algemeen wordt de wenperiode verspreid over 1 à 2 weken (vóórdat de definitieve opvang start.) Hierbij wordt de verblijfsduur per wenmoment geleidelijk uitgebreid met een 'groepsmoment' (zoals fruit eten, lunchen en slapen). Er zal voldoende tijd zijn om ervaringen uit te wisselen. Uw inbreng hierbij vinden wij erg belangrijk. Het wennen is vrijblijvend en kosteloos.



## 4. Praktische zaken

### 4.1 Openingstijden

Het Frankhuisje is het hele jaar geopend op maandag tot en met vrijdag m.u.v. de officiële feestdagen.

Voor 2022 zijn dit:

|                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| Maandag 18 april    | Tweede paasdag     |
| Woensdag 27 april   | Koningsdag         |
| Donderdag 26 mei    | Hemelvaartsdag     |
| Maandag 6 juni      | Tweede pinksterdag |
| Maandag 26 december | Tweede kerstdag    |

De openingstijden zijn van 7:30 tot 18:00 uur.

Tussen 7.30 en 9.00 uur kan uw kind worden gebracht.

Aan het einde van de dag kunt u uw kindje vanaf 16.00 uur ophalen.

### 4.2 Dagritme

Het dagritme van het Frankhuisje ziet er als volgt uit (tijden zijn bij benadering).

|               |                                                                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------|
| 07.30 - 09.00 | De kinderen worden gebracht. Vrij spel.                          |
| 09.00- 10.00  | Cracker eten met thee/water. Boekje lezen, liedjes zingen.       |
| 10.00 - 11.30 | (Buiten) spelen of een activiteit.                               |
| 11.30 - 12.30 | Broodje eten.                                                    |
| 12.30 - 14.30 | Kinderen die één keer slapen, liggen in bed.                     |
| 12.00 - 14.30 | Kinderen die wakker blijven, gaan spelen of doen een activiteit. |
| 14.30 - 15.30 | Fruit eten. Boekje lezen, liedjes zingen.                        |
| 15.30 - 17.00 | (Buiten) spelen of een activiteit.                               |
| 16.00         | Kinderen worden vanaf 16:00 opgehaald.                           |
| 17.00         | De kinderen eten rozijntjes/gedroogd fruit.                      |
| 18.00         | Sluiting van Het Frankhuisje.                                    |





Het bovenstaande ritme geldt voornamelijk voor de grotere kinderen. Kinderen die daar behoefte aan hebben kunnen 's ochtends en/of 's middags naar bed.

Een baby heeft zijn of haar eigen ritme. Voor hen geldt dat we zoveel mogelijk het ritme van thuis volgen.

#### 4.3 Voeding en luiers

Het Frankhuisje zorgt voor de volgende spullen:

Standaard flessenvoeding

Lunch, tussendoortjes, fruit en drinken van Odin (natuurwinkel)

Luiers (van Bambo)

Verzorgingsproducten (Weleda)

Als ouder zorgt u voor:

Babyfles

Reservekleding

Eventueel specifieke medicatie en voeding

Eventueel een speen en een knuffel of een ander dierbaar object

#### 4.4 Slapen

Het Frankhuisje beschikt over bedjes (inclusief een buitenbed) die voldoen aan de kwaliteitseisen voor de kinderopvang. Ieder kind heeft zijn/haar eigen plekje.

Om wiegendood te voorkomen worden de volgende maatregelen genomen:

- \* kinderen worden niet te warm te slapen gelegd: er zijn dekens i.p.v. dekbedden
- \* kinderen tot 14 maanden worden op hun rug te slapen gelegd. Indien ouders hiervan af willen wijken, dienen ze een verklaring te ondertekenen.
- \* kinderen worden niet ingebakerd of gefixeerd
- \* er ligt geen los bedmateriaal in bed
- \* er wordt niet gerookt in Het Frankhuisje



## 5. Hoe gaan we om met:

### 5.1 Ruilen van dagen

Dagen kunnen zonder bijkomende kosten onder bepaalde voorwaarden worden geruild.

Voorwaarden:

- U kunt het gehele jaar onbeperkt ruilen, behalve in de zes zomervakantieweken
- In de zes zomervakantieweken is het alleen mogelijk om maximaal 2 dagen te ruilen
- Het is niet mogelijk ziekte dagen te ruilen
- Ruilen van een dag kan twee weken voor of na de te ruilen dag
- Ruilen kan alleen wanneer de groepssamenstelling (leidster/kind ratio) dit toelaat

### 5.2 Afname van extra dagen

Uw kindje kan incidenteel tegen betaling een extra dag komen.

Als voorwaarde hierbij geldt dat de groepsgrootte en het aantal aanwezige pedagogisch medewerk(st)ers op elkaar afgestemd moeten zijn.

### 5.3 Kleding

De hele dag spelen, ravotten, liggen, zitten, slapen, eten ... kleding heeft heel wat te verduren!

Wij adviseren daarom de kinderen makkelijke kleding aan te trekken die niet knelt of moeilijk aan en uit te trekken is en waarbij het niet zo erg is als deze een keertje vuil wordt.

Ook is het handig als er een reserve setje kleding (voorzien van naam) op Het Frankhuisje aanwezig is.

### 5.4 Ziekte

T.a.v. van ziekte hanteert Het Frankhuisje de richtlijnen van de GGD.

Het Frankhuisje kan kinderen die ziek zijn niet opvangen. We zijn niet berekend op de verzorging van een ziek kindje; we kunnen het niet de zorg en aandacht geven dat het nodig heeft.

Als het kindje tijdens het verblijf op Het Frankhuisje ziek wordt, neemt een pedagogisch medewerk(st)er contact met u op om te overleggen wat er verder moet gebeuren.



Uitgangspunt:

het kind heeft een (combinatie) van de volgende verschijnselen

- het kind heeft koorts (38,5 graden of hoger)
- er is sprake van een besmettelijke ziekte
- het kind is hangerig en het liefst in een rustige omgeving

Als er bij ons iets gebeurt waarbij direct medische hulp noodzakelijk is, zal een pedagogisch medewerker met het kind naar de dichtstbijzijnde EHBO post gaan. U wordt in dat geval direct gebeld.

In dit verband is het dus noodzakelijk dat bij ons bekend is waar u overdag te bereiken bent.

## 5.5 Inentingen

Ondanks het feit dat in Nederland ongeveer 93% van de kinderen deelneemt aan het Rijksvaccinatieprogramma komen er incidenteel gevallen of soms epidemieën voor van kinkhoest, mazelen en polio. Als een dergelijk ziektegeval zich voordoet op Het Frankhuisje is het belangrijk om te weten of de andere kinderen in de groep beschermd zijn tegen deze ziekte.

Tijdens het intakegesprek zal u daarom gevraagd worden naar de inentingen van uw kindje.

## 5.6 Medische handelingen en medicijnverstrekking

Het kan voorkomen dat kinderen medicijnen voorgeschreven krijgen van de huisarts of specialist. Als kinderen deze medicijnen ook tijdens het verblijf op Het Frankhuisje moeten innemen, dan is dat mogelijk.

We zullen in dat geval schriftelijk vastleggen welk medicijn gegeven moet worden en hoe dit gedaan moet worden.



## 6. Kwaliteit

### 6.1 Personeel

Eigenaresse van Het Frankhuisje is Miriam Parrella Kalkman.

Zij geeft leiding aan het team en werkt als vaste invulkracht op de groepen.

Er zijn op Het Frankhuisje dagelijks vaste pedagogisch medewerk(st)ers werkzaam, die minimaal in het bezit zijn van het MBO diploma Sociaal Pedagogisch Werk.

Omdat het kinderdagverblijf gedurende 10½ uur per dag geopend is, wordt er met 2 diensten per groep gewerkt:

1 medewerkster: 07:30 – 16:30 uur

1 medewerkster: 09:00 – 18:00 uur

Zoals de Wet Kinderopvang het van ons eist, werken we volgens het onderstaande schema:

|                                    | Leeftijd kinderen | Min.<br>aantal<br>beroeps-<br>krachten | Max.<br>aantal<br>kinderen | Min.<br>aantal<br>beroeps-<br>krachten | Max.<br>aantal<br>kinderen | Min.<br>aantal<br>beroeps-<br>krachten | Max.<br>aantal<br>kinderen                          | Min.<br>aantal<br>beroeps-<br>krachten | Max.<br>aantal<br>kinderen |
|------------------------------------|-------------------|----------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------|
| Groepen alle kinderen één leeftijd | 0 tot 1           | 1                                      | 3                          | 2                                      | 6                          | 3                                      | 9                                                   | 4                                      | 12                         |
|                                    | 1 tot 2           | 1                                      | 5                          | 2                                      | 10                         | 3                                      | 15                                                  | 4                                      | 16                         |
|                                    | 2 tot 3           | 1                                      | 8                          | 2                                      | 16                         | ---                                    | ---                                                 | ---                                    | ---                        |
|                                    | 3 tot 4           | 1                                      | 8                          | 2                                      | 16                         | ---                                    | ---                                                 | ---                                    | ---                        |
| Gemengde leeftijdsgroepen          | 0 tot 2           | 1                                      | 4                          | 2                                      | 8                          | 3                                      | 14 <sup>1</sup>                                     | 4                                      | 16 <sup>1</sup>            |
|                                    | 0 tot 3           | 1                                      | 5                          | 2                                      | 10                         | 3                                      | 13 <sup>1</sup> / 14 <sup>4</sup> / 15 <sup>2</sup> | 4                                      | 16 <sup>1</sup>            |
|                                    | 0 tot 4           | 1                                      | 5                          | 2                                      | 12                         | 3                                      | 14 <sup>1</sup> / 15 <sup>3</sup> / 16 <sup>2</sup> | 4                                      | 16 <sup>1</sup>            |
|                                    | 1 tot 3           | 1                                      | 6                          | 2                                      | 11                         | 3                                      | 16                                                  | ---                                    | ---                        |
|                                    | 1 tot 4           | 1                                      | 7                          | 2                                      | 13                         | 3                                      | 16                                                  | ---                                    | ---                        |
|                                    | 2 tot 4           | 1                                      | 8                          | 2                                      | 16                         | ---                                    | ---                                                 | ---                                    | ---                        |

<sup>1</sup> Waarvan maximaal acht kinderen van 0 tot 1 jaar.

<sup>2</sup> Waarvan maximaal drie kinderen van 0 tot 1 jaar.

<sup>3</sup> Waarvan maximaal vijf kinderen van 0 tot 1 jaar.

<sup>4</sup> Waarvan maximaal vier kinderen van 0 tot 1 jaar.

## Vierogenprincipe

Het vierogenprincipe houdt in dat er altijd een volwassene moet kunnen meekijken of meeluisteren met een beroepskracht. Die volwassene kan een beroepskracht zijn, maar bijvoorbeeld ook een ouder of een stagiair. Uit de eerder genoemde diensten kunt u opmaken dat er altijd meerdere beroepskrachten aanwezig zijn op Het Frankhuisje.

## Continue screening medewerkers

Sinds maart 2018 is het Personenregister Kinderopvang in werking getreden:

Iedereen die woont of werkt op een locatie waar kinderen worden opgevangen moet zich inschrijven.

Daaronder vallen b.v. ook stagiaires, vrijwilligsters en invalkrachten.

Men kan zich inschrijven met een geldig VOG. De VOG toont aan dat een medewerker geen strafbare feiten heeft gepleegd waardoor hij/zij niet met kinderen mag werken. De kinderopvangorganisatie koppelt de medewerker vervolgens aan de organisatie. Pas als een medewerker is gekoppeld, kan diegene aan het werk bij de organisatie. Degene die is ingeschreven en gekoppeld, wordt continu gescreend op strafbare feiten door Dienst Justis.

Alle medewerksters (incl. houdster) van Het Frankhuisje zijn ingeschreven, gekoppeld en worden continu gescreend. Wanneer de houdster van Het Frankhuisje een signaal ontvangt van de GGD, wordt de betreffende medewerkster verzocht een nieuwe VOG aan te vragen of er wordt gezamenlijk voor gekozen om de arbeidsovereenkomst te beëindigen. Indien de medewerkster een nieuwe VOG wil aanvragen, wordt zij tijdelijk op non-actief gesteld. Als de medewerkster een nieuwe VOG heeft aangevraagd en deze vervolgens niet wordt afgegeven, of indien een medewerkster geen nieuwe VOG wil aanvragen, zal de medewerkster van Het Frankhuisje worden ontslagen.

## 6.2 Veiligheid, gezondheid en hygiëne

In Het Frankhuisje wordt gewerkt volgens de eisen die de Wet Kinderopvang stelt aan zaken als veiligheid, gezondheid en hygiëne. Dit houdt o.a. het volgende in:

- Het Frankhuisje wordt jaarlijks gecontroleerd door de GGD.
- Er wordt ieder kwartaal een inventarisatie gemaakt van de risico's op het gebied van gezondheid en veiligheid. Indien nodig wordt er actie ondernomen.
- Voldoende medewerk(st)ers zijn in het bezit van een EHBO en/of BHV diploma.
- Het Frankhuisje bezit een gebruiksvergunning. Hierin is de brandveiligheid vastgelegd. Er zijn nooduitgangen, brandmelders en we zijn aangesloten op een brandmeldcentrale.
- Er wordt jaarlijks een ontruimingsoefening met de kinderen gehouden.
- We zorgen voor een gezond binnenmilieu; er wordt voldoende geventileerd en er wordt niet gerookt.



### 6.3 Privacy

De gegevens die u aan ons doorgeeft, worden conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming behandeld. Er is een privacyverklaring aanwezig voor zowel de ouders als de medewerkers. Deze ontvangt u wanneer u uw kindje inschrijft bij Het Frankhuisje.

Voor het maken en het gebruik van opnames en foto's van uw kind wordt tijdens het intakegesprek toestemming gevraagd. Het Frankhuisje maakt gebruik van de app Klasbord.

### 6.4 Klachten

Kinderopvang is mensenwerk. Het Frankhuisje streeft er naar om de opvang van uw kind optimaal te laten verlopen. Ondanks onze insteek, doet zich soms toch een situatie voor waar uw vragen, opmerkingen of een klacht over heeft. Vaak kan een probleem door hierover in gesprek te gaan al worden opgelost. Wij stellen het bijzonder op prijs wanneer u het eerst bespreekt met de betrokken (pedagogisch) medewerkster. Door uw openheid en ervaring kunt u ons helpen om de kwaliteit van Het Frankhuisje te waarborgen.

Mocht het voorkomen dat uw klacht over onze dienstverlening niet naar tevredenheid wordt opgelost dan kunt u een schriftelijke klacht indienen bij Miriam Parrella Kalkman, eigenaresse van Het Frankhuisje. Is de klacht van dusdanige aard en omvang dat deze niet direct kan worden opgelost dan kunt u, zonder tussenkomst van Het Frankhuisje, bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen terecht.

Het daaraan verbonden Klachtenloket zal eerst proberen om de klacht door middel van het geven van informatie, advies, bemiddeling of mediation op te lossen.

Onder de volgende voorwaarden kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie:

- Als Het Frankhuisje niet binnen zes weken heeft gereageerd op de schriftelijke klacht.
- Als u en Het Frankhuisje het niet binnen zes weken eens zijn geworden over de afhandeling van een klacht.

In uitzondering op het bovenstaande mag u meteen een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen als in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij Het Frankhuisje. Dit kan bijvoorbeeld zijn bij klachten over intimidatie of wanneer u bang bent dat het voorleggen van uw klacht vervelende repercussies kan hebben. De Geschillencommissie beoordeelt in individuele gevallen of aan de voorwaarden hiervoor wordt voldaan.

De oudercommissie kan een geschil over de toepassing van het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of Het Frankhuisje in redelijkheid heeft gehandeld.



De Geschillencommissie moet volgens de wet binnen zes maanden uitspraak doen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend voor zowel de ouders en de oudercommissie als voor Het Frankhuisje. De Geschillencommissie publiceert geanonimiseerde uitspraken op haar website.

Meer informatie over deze commissies kunt u vinden op:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

[www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl)

## 6.5 Medezeggenschap van ouders

Aangezien wij een stukje van de opvoeding van uw kindje overnemen, vinden we uw inbreng erg belangrijk. Uiteraard kunt u uw wensen kenbaar maken tijdens het intakegesprek en tijdens de haal/brengmomenten.

Hiernaast zijn er ook nog andere mogelijkheden.

1. ouderparticipatie
2. ouderavonden
3. oudercommissie

### Ad 1.

Bij ouderparticipatie kunt u denken aan: een dagdeel meedraaien op Het Frankhuisje, de konijnen verzorgen, meegaan met een uitje, meehelpen met het voorbereiden van een feestactiviteit, het geven van een workshop.

### Ad 2.

Twee keer per jaar wordt er een ouderavond georganiseerd. Verschillende thema's komen op verschillende manieren aan bod.

### Ad 3.

Ieder kinderdagverblijf is verplicht om volgens de Wet Kinderopvang een oudercommissie in te stellen. Ook Het Frankhuisje heeft een oudercommissie. Deze bestaat momenteel uit 4 personen. De oudercommissie behartigt de belangen van alle ouders en geeft advies over het beleid.





## 7. Kosten en leveringsvoorwaarden

### 7.1 Tarief

Het Frankhuisje is het hele jaar geopend. De tarieven zijn daarom gebaseerd op 52 weken.

De onderstaande prijzen zijn bruto prijzen.

Als u werk en de zorg voor uw kinderen combineert, zijn de netto prijzen aanzienlijk lager. Van de Belastingdienst kunt u dan een tegemoetkoming in de kosten voor kinderopvang krijgen. De hoogte is afhankelijk van het inkomen van u en uw eventuele partner, en het aantal kinderen in uw gezin dat gebruik maakt van kinderopvang en de kosten ervan.

Kinderopvangtoeslag kunt aanvragen op de site van de Belastingdienst: [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl)

Het maximaal door de Belastingdienst vergoede uurtarief voor de kinderopvang bedraagt in 2022 € 8,50.

Het Frankhuisje berekent in 2022 € 8,60 per uur.

We rekenen met een prijs per dag:

aantal dagen x aantal uren per dag x uur tarief x aantal weken / maanden

| Aantal dagen per week | Vast maandbedrag |
|-----------------------|------------------|
| 2 dagen               | € 782,60         |
| 3 dagen               | € 1173,90        |
| 4 dagen               | € 1565,20        |

! U betaalt dus een vast maandbedrag, ongeacht het aantal dagen dat u in de desbetreffende maand daadwerkelijk afneemt.

(In een lange maand zoals augustus zijn dit er in de praktijk meer dan in een korte maand als februari.)

De prijs wordt jaarlijks aangepast. Deze aanpassing gebeurt op basis van de kostprijs en wijzigingen in het prijsindexcijfer gezinsconsumptie, evenals op basis van ontwikkelingen in de CAO-Kinderopvang. U wordt uiterlijk 6 weken voor ingangsdatum van de aanpassing schriftelijk op de hoogte gesteld.

### 7.2 Betalingswijze

Betaling dient vooraf te gebeuren. Rond de 22ste van de maand ontvangt u via de mail de factuur van de daarop volgende maand.

We verwachten het bedrag voor de 1<sup>ste</sup> van de betreffende maand te hebben ontvangen.

Ons rekeningnummer is:

IBAN NL20 RABO 0156 1225 53 t.n.v. Kinderdagverblijf Het Frankhuisje.





### 7.3 Aansprakelijkheid en verzekering

Het Frankhuisje heeft een aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering afgesloten.

### 7.4 Structurele wijzigingen doorgeven

Contractuele veranderingen m.b.t. de opvang kunt u doorgeven via de mail:

[info@kdvhetfrankhuisje.nl](mailto:info@kdvhetfrankhuisje.nl)

### 7.5 Beëindiging

De opvang op Het Frankhuisje eindigt automatisch wanneer uw kindje 4 jaar wordt.

Wilt u voor die tijd (gedeeltelijk) opzeggen dan dient u dit uiterlijk 1 maand voor de beëindigingsdatum schriftelijk door te geven.

### 7.6 Algemene Voorwaarden

Het Frankhuisje hanteert de landelijke algemene voorwaarden voor de kinderopvang.

U ontvangt de Algemene Voorwaarden bij de aanbieding.



## 8. Contactgegevens

Kinderdagverblijf Het Frankhuisje

Frankhuizerallee 50 B

8043 XA Zwolle

06 – 23872118

Website: [www.kdvhetfrankhuisje.nl](http://www.kdvhetfrankhuisje.nl)

Email: [info@kdvhetfrankhuisje.nl](mailto:info@kdvhetfrankhuisje.nl)

KvK nr. 08210493

IBAN NL20 RABO 0156 1225 53

LRK nummer 240 630 749

