

Inleiding

Deze regeling beschrijft de wijze van het behandelen van klachten van ouders en oudercommissies en is eveneens van toepassing voor het klanten van het gastouderbureau van KinderRijk, KinderRijk aan Huis.

KinderRijk neemt alle signalen van klanten serieus. We vinden het belangrijk om bij ongenoegen of ontevredenheid van ouders en oudercommissies in goed overleg te komen tot een oplossing die voor beide partijen bevredigend is. Wij zullen te allen tijde de weg van de dialoog zoeken om problemen tijdig op te lossen, genoegdoening te geven of de relatie te herstellen.

De route is dan ook dat ouders/ oudercommissies hun signalen eerst bespreken met de direct betrokkene(n); de pedagogisch medewerker en/of locatiemanager. Leidt dit niet tot een bevredigend antwoord dan kan een gesprek op directieniveau plaats vinden. Is het probleem dan onverhoopt nog niet afdoende opgelost, dan kan de ouder of oudercommissie een klacht indienen bij KinderRijk. Mocht de interne klachtbehandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat de weg vrij om, via het Klachtenloket Kinderopvang, de klacht te melden bij de externe Geschillencommissie. In onderstaande procedure worden de stappen nader toegelicht.

Definities

Organisatie:	KinderRijk Holding B.V., KinderRijk B.V., hierna: KinderRijk.
Medewerker:	Een persoon die in dienst van KinderRijk is, of op inleenbasis voor KinderRijk werkzaam is.
Klachtencoördinator:	De medewerker waar klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur-bestuurder.
Locatiemanager:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst/ de oudercommissie is ingesteld.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de organisatie, voor de opvang van zijn/ haar kinderen. Het kan hier ook gaan om een verzorger met wettelijke voogdij over het kind.
Oudercommissie:	Een oudercommissie van een KinderRijk-locatie.
Klager:	De ouder/ verzorger of oudercommissie die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen, ingediend uitsluitend via een het speciaal daarvoor bestemde formulier op de website van KinderRijk.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Interne procedure

Niet tevreden? In gesprek!

Als een ouder zijn/ haar ongenoegen wil uiten over bijvoorbeeld gedragingen door een medewerker jegens ouder of kind, of ten aanzien van de overeenkomst tussen KinderRijk en de ouder, dan gaan we er van uit dat de ouder dit zo spoedig mogelijk bespreekbaar maakt. Ook van een oudercommissie met ongenoegen verwachten wij dat deze dit bespreekt met de locatiemanager.

Afhankelijk van het onderwerp zal het aanspreekpunt voor ouders in beginsel meestal de medewerker op de groep zijn. In de meeste situaties kan een enkel gesprek voldoende zijn om goede afspraken te maken en het ongenoegen op te heffen.

Mocht dit gesprek niet leiden tot een oplossing of kan de medewerker op de groep geen invloed uitoefenen op het onderwerp waarover ongenoegen bestaat, dan wordt de ontevredenheid besproken met de locatiemanager. Soms kan het nodig zijn een tweede gesprek te voeren; de locatiemanager zal altijd tijd maken voor dit gesprek omdat we het belangrijk vinden dat de ouder of oudercommissie niet lang met gevoelens van ongenoegen blijft rondlopen.

Leidt het gesprek met de locatiemanager toch niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een gesprek op directieniveau worden gepland. Van dit gesprek zal een verslag worden gemaakt, waarin de gemaakte afspraken worden vastgelegd. Beide partijen ontvangen een afdruk van dit verslag.

Er niet uitgekomen? Klacht indienen via de website.

Als ondanks bovengenoemde gesprekken de ouder/ oudercommissie niet tevreden is of het probleem in de ogen van de ouder/ oudercommissie onvoldoende is opgelost, dan kan hij/ zij via de website van KinderRijk een klacht indienen.

Op de website staat een link naar het klachtenformulier. Het ingevulde formulier dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingezonden te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. Op het formulier vult de klant zijn/ haar contactgegevens in, de locatie en een omschrijving van de klacht. De datum van indiening van de klacht door de klager is de formele startdatum van de vervolgprocedure.

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

Als de klacht is ingediend: vervolg en afhandeling

De klachtencoördinator van KinderRijk bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder/ oudercommissie en draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht. De klachtencoördinator houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

Nadat de klacht is ontvangen wordt een zorgvuldig en gedegen intern onderzoek ingesteld. Indien nodig neemt de klachtencoördinator contact op met de klager voor nadere toelichting. De klachtencoördinator zal vervolgens de verantwoordelijke(n) binnen KinderRijk om een inhoudelijke reactie vragen en eventueel andere betrokkenen of belanghebbenden in dit onderzoek betrekken. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

De klachtencoördinator bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtencoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld, gerekend vanaf de datum van indiening van de schriftelijke klacht (zie boven).

De klager ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel naar aanleiding van de klacht, welke eventuele maatregelen worden genomen en de termijn waarbinnen dat vervolgens gebeurt. Er wordt altijd even gecheckt of de klant tevreden is met de afhandeling van de klacht.

Externe klachtenprocedure

Klachtenloket

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst dan wendt de klager zich tot het zogeheten Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag. Het Klachtenloket zal trachten - via advies, bemiddeling of mediatie - samen met ouder(commissie) en KinderRijk te komen tot een oplossing.

Het Klachtenloket dient ook als vraagbaak, verschaft informatie en advies aan ouders, oudercommissies en organisaties.

Het Klachtenloket Kinderopvang is bereikbaar via de contactgegevens van De Geschillencommissie (zie onder) en op telefoonnummer: 070-3105371.

Geschillencommissie

Wanneer de ouder/ oudercommissie de interne klachtenprocedure heeft doorlopen en bemiddeling door het Klachtenloket eveneens niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid dan is er sprake van een geschil dat dient te worden beslecht.

In alle gevallen geldt dat een ouder/ oudercommissie zich pas tot de Geschillencommissie wendt als de interne klachtenprocedure is doorlopen. De klager kan zich alleen rechtstreeks tot de Geschillencommissie wenden als:

- van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KinderRijk indient;
- de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid.

Oudercommissies kunnen een geschil over het adviesrecht direct voorleggen aan de Geschillencommissie. De Geschillencommissie toetst in deze gevallen alleen of KinderRijk in redelijkheid heeft gehandeld.

De klager ontvangt van de Geschillencommissie een vragenformulier om de klacht kenbaar te maken. De Geschillencommissie neemt in beginsel alle geschillen in behandeling met uitzondering van:

- Geschillen betreffende de niet-betaling van een factuur indien daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt.
- Geschillen met betrekking tot schade als gevolg van dood, lichamelijk letsel of ziekte.

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP DEN HAAG

070-3105310 (ma t/m vr 9.00-17.00)

Informatie over De Geschillencommissie (procedure en reglement) is terug te vinden op de website:

www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang-en-peuterspeelzalen/.

De klacht dient binnen 12 maanden nadat de klacht bij KinderRijk is ingediend bij de Geschillencommissie te worden ingediend.

Wanneer de ouder/ oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is KinderRijk aan deze keuze gebonden. KinderRijk kan eveneens een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie. Daarvoor moet KinderRijk de ouder/ oudercommissie schriftelijk vragen om zich binnen vijf weken uit te spreken of hij/ zij daarmee akkoord gaat. KinderRijk acht zich na het verstrijken van deze termijn vrij om het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.

Klachtenrapportage

Elk jaar wordt een rapportage gemaakt van alle interne en externe klachten over het voorgaande kalenderjaar. Vóór 1 juni stuurt KinderRijk deze rapportage naar de toezichthouder. De rapportage is inzichtelijk voor ouders.

Schematische weergave Interne en externe Klachtenregeling

