

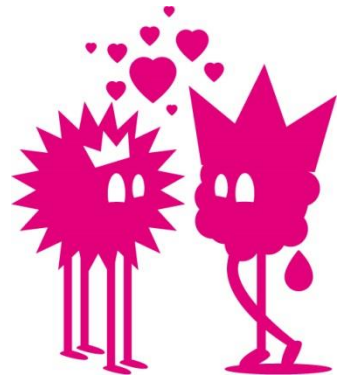
# Medezeggenschap ouders bij KinderRijk

Ouders hebben een belangrijke stem in de manier waarop KinderRijk haar werk doet. Ouders en pedagogisch medewerkers wisselen bijna elke dag informatie en ideeën uit en iedere locatie heeft een Oudercommissie. Maar ook op beleidsniveau organisatiebreed wordt hun stem gehoord, dankzij de Centrale Ouderraad.

Graag vertellen wij je meer over hoe de medezeggenschap van ouders binnen KinderRijk is geregeld. Wij vertrouwen erop dat je na het lezen van deze informatie een goed beeld hebt gekregen van de werkwijze van de Oudercommissies en de Centrale Ouderraad binnen KinderRijk.

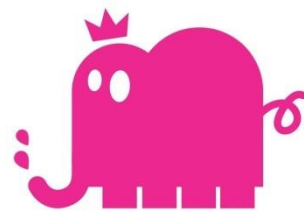
Indien je nog vragen hebt, kun je uiteraard contact opnemen met de locatiemanager of Oudercommissie van jouw vestiging, of de Centrale Ouderraad.

KinderRijk



# Inhoudsopgave

1. Medezeggenschap ouders bij KinderRijk
2. De Oudercommissie
3. De Centrale Ouderraad
4. BOinK
5. Klachten en signalen



# 1. De medezeggenschap van ouders bij KinderRijk

KinderRijk ziet opvoeden als een belangrijke en verantwoordelijke taak van ouders en medewerkers samen. Een open, eerlijke en goede communicatie is daarbij essentieel, zodat we waardevolle informatie kunnen uitwisselen. Dat stelt jou in staat om werk en opvoeding zo goed mogelijk te combineren en ons om de opvang van jouw kind te blijven verbeteren. Daarom hebben ouders een belangrijke stem in de manier waarop KinderRijk haar werk doet.

Via verschillende manieren kunnen ouders hun stem laten horen.

## *Oudercommissie*

Elke locatie heeft een Oudercommissie, gevormd door ouders van kinderen die naar de betreffende opvang gaan. De Oudercommissie behartigt de belangen van ouders en kinderen door mee te denken over wat we de kinderen bieden en hoe we dat doen.

Zie hoofdstuk 2 voor meer informatie over de Oudercommissie.

## *Centrale Ouderraad*

KinderRijk heeft naast de lokale Oudercommissies ook een Centrale Ouderraad. Zij is gesprekspartner voor de Raad van Bestuur van KinderRijk voor onderwerpen die voor álle ouders en kinderen binnen de organisatie van belang zijn.

Zie hoofdstuk 3 voor meer informatie over de Centrale Ouderraad.

## *Klanttevredenheidsonderzoek*

De tevredenheid van ouders vinden we een belangrijke graadmeter als het gaat om kwaliteit. We houden daarom regelmatig klanttevredenheidsonderzoeken. Deze gaan over de opvang, maar ook over onderwerpen als de pedagogische kwaliteit, de communicatie van onze medewerkers, locatiemanagers, informatievoorziening etc.

Je ontvangt dan per e-mail een uitnodiging om mee te doen aan een onderzoek. Het invullen van de online vragenlijst duurt doorgaans zo'n vijf minuten.

## *Klantenpanel*

Ouders kunnen hun ervaringen ook delen met KinderRijk via het klantenpanel. Als je als ouder aan het klantenpanel deelneemt, krijg je maximaal 5 keer per jaar een vragenlijst over wisselende onderwerpen. Zo komen wij er achter hoe jij als klant over bepaalde zaken denkt en kunnen wij onze dienstverlening verbeteren en beter inspelen op jouw wensen en behoeftes.

## 2. De Oudercommissie

De Wet kinderopvang bepaalt dat elke locatie voor kinderopvang een Oudercommissie moet hebben. Een Oudercommissie behartigt de belangen van de kinderen en ouders en heeft als belangrijkste taak het bewaken en bevorderen van de kwaliteit van de opvang door gevraagd en ongevraagd advies uit te brengen. Daarnaast is de Oudercommissie een belangrijke schakel tussen de ouders, de locatie en KinderRijk in het geheel. De Oudercommissie denkt mee over onderwerpen die de locatie betreffen, signaleert en toetst en is een belangrijke informatiebron voor locatiemanagers en pedagogisch medewerkers.

### *Samenstelling*

Een Oudercommissie bestaat uit minimaal 3 leden. Bij de samenstelling wordt gestreefd naar een zo evenredig mogelijke vertegenwoordiging van ouders van verschillende groepen van de vestiging.

### *Vergaderen*

De Oudercommissie vergadert minimaal 4 maal per jaar. Tenminste 3 van deze vergaderingen worden bijgewoond door de locatiemanager of assistent-leidinggevende. Iedere ouder heeft, mits tevoren aangemeld bij de voorzitter van de Oudercommissie, toegang tot de vergadering. De Oudercommissie werkt met een jaarplanning. Vaste agendapunten kunnen zijn: pedagogiek, personeel (vacatures, ziekte, vervanging, scholing), actuele zaken op de vestiging (klachten, facilitaire zaken) en eventueel feestjes en thema's, etc. Andere onderwerpen die gedurende het jaar besproken worden zijn onder meer de GGD-inspectie, welbevinden van kinderen, het klanttevredenheidsonderzoek en onderwerpen vanuit de Centrale Ouderraad.

### *Adviesrecht*

De Oudercommissie heeft adviesrecht op onderstaande voorgenomen besluiten.

- De wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan artikel 1.50 eerste lid van de Wet kinderopvang, in het bijzonder het pedagogisch beleid dat wordt gevoerd;
- Voedingsaangelegenheden van algemene aard en het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid en gezondheid;
- Openingstijden;
- Het aanbieden van voorschoolse educatie;
- Vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten;
- Wijziging van de prijs van de kinderopvang.

### **Machtiging adviesrecht aan de Centrale Ouderraad**

Oudercommissies kunnen hun adviesrecht voor onderwerpen op centraal niveau via een machtiging overdragen aan de Centrale Ouderraad. Denk hierbij aan het algemene kwaliteitsbeleid, algemeen pedagogisch beleid, algemeen voedingsbeleid, de prijs van de opvang en de standaard openingstijden. Na het afgeven van een machtiging door de Oudercommissie zullen deze onderwerpen door KinderRijk voor advies worden voorgelegd aan de Centrale Ouderraad.

De samenwerking tussen de Centrale Ouderraad en Oudercommissies wordt als zeer waardevol beschouwd. Er wordt een partnerschap nagestreefd, waarbij ieder haar eigen taken en verantwoordelijkheden heeft. Waar de Centrale Ouderraad het centrale beleid en kaders bespreekt met de Raad van Bestuur en hier advies over uitbrengt, maakt de Oudercommissie samen met de locatiemanager een vertaalslag van dit beleid naar hoe hier op de locatie mee wordt omgegaan.

### **Bereikbaarheid Oudercommissie**

Elke Oudercommissie heeft een eigen e-mailadres. De contactgegevens van jouw Oudercommissie kun je vinden in de ouderapp of opvragen bij de locatiemanager.

### **Informatie vanuit de Oudercommissie**

- In de ouderapp/webportaal staat informatie over de Oudercommissie.
  - Wat doet een Oudercommissie
  - Contactgegevens van de Oudercommissie
  - Notulen van de Oudercommissie
- Op sommige locaties hangt ook een informatiebord informatie vanuit de Oudercommissie.
- Van elke Oudercommissievergadering worden notulen gemaakt. Vastgestelde notulen zijn te vinden in de ouderapp/webportaal of op aanvraag verkrijgbaar bij de locatiemanager.
- Op reguliere basis ontvangen ouders een digitale nieuwsbrief vanuit de locatie. Ook de Oudercommissie kan via deze locatienieuwsbrief informatie aan ouders overbrengen.



## 3. De Centrale Ouderraad

De Centrale Ouderraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van ouders en kinderen op centraal niveau. Zij voert overleg met Raad van Bestuur over het centrale beleid met als doel de kwaliteit van het aanbod continu te verbeteren.

### *Samenstelling*

De Centrale Ouderraad is een zelfstandig adviesorgaan. Met zelfstandig wordt bedoeld dat de Centrale Ouderraad zonder last en ruggenspraak van de Oudercommissies opereert. Het is een vaste groep ouders die álle ouders/klanten van KinderRijk vertegenwoordigt. Hierbij wordt een goede afspiegeling van alle klanten nagestreefd, waarbij voor zover dat lukt elke opvangvorm en regio/gemeente vertegenwoordigd is in de Ouderraad.

De Centrale Ouderraad bestaat uit 7 of 9 leden. Indien er zetels beschikbaar zijn, wordt een vacature uitgezet onder alle ouders van KinderRijk.

### *Vergaderen*

De Centrale Ouderraad vergadert zes keer per jaar in aanwezigheid van de Raad van Bestuur van KinderRijk. De vergaderingen vinden plaats op het Service centrum van KinderRijk in Amstelveen of op een van de locaties.

### *Adviesrecht namens Oudercommissies*

Zoals eerder aangegeven kunnen Oudercommissies hun adviesrecht voor onderwerpen op centraal niveau via een machtiging overdragen aan de Centrale Ouderraad. Dit betreft de onderstaande onderwerpen.

1. De uitvoering van het algemene kwaliteitsbeleid van de organisatie
2. Algemeen pedagogisch beleidsplan van de organisatie
3. Voedingsaangelegenheden van algemene aard
4. Het algemene beleid op het gebied van opvoeding, veiligheid of gezondheid
5. Vaststelling of wijziging van een regeling inzake de behandeling van klachten
6. Wijziging van de prijs van de opvang
7. Wijziging van de standaard openingstijden

Voor verdere informatie over de Centrale Ouderraad kun je contact opnemen met de voorzitter van de Centrale Ouderraad via e-mailadres [ouderraad@kinderrijk.nl](mailto:ouderraad@kinderrijk.nl).

## 4. BOinK

BOinK (Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang en peuterspeelzalen) is de vereniging die de positie van ouders in de kinderopvang en peuterspeelzalen ondersteunt en versterkt. Op landelijk niveau vertegenwoordigt BOinK de belangen van ouders bij beleidsmakers, politici en in adviesraden.

BOinK maakt zich sterk voor heldere regelgeving en effectieve controle op en handhaving van de kwaliteit van kinderopvang. Zij overlegt regelmatig met vertegenwoordigers uit de landelijke en lokale politiek en betrokken organisaties zoals het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de FNV, de Consumentenbond en brancheorganisaties in de Kinderopvang.

### *Lidmaatschap Oudercommissies KinderRijk*

Alle Oudercommissies van KinderRijk zijn lid van BOinK. Dit lidmaatschap wordt verzorgd door KinderRijk en houdt in dat Oudercommissies:

- gebruik kunnen maken van een dagelijkse spreekuur. Zowel telefonisch als per e-mail beantwoordt BOinK vragen en geeft advies over kwaliteit, adviesrechten, regelgeving, prijzen, klachtrechten en financiering in de kinderopvang;
- toegang hebben tot de ledenwebsite., waar informatie over allerlei nuttige onderwerpen te vinden is (waaronder ook magazines en brochures);
- maandelijks een digitale nieuwsbrief ontvangen;
- een BOinK magazine ontvangen, met daarin de meest actuele ontwikkelingen in de kinderopvang;
- kunnen deelnemen aan cursussen en trainingen van BOinK;
- informatieve brochures, werkdocumenten en voorlichtingsmateriaal kunnen opvragen of downloaden;
- gebruik kunnen maken van trainingen en informatieavonden voor Oudercommissies en individuele ouders.

## 5. Klachten en signalen

KinderRijk neemt alle klachten en 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 of Oudercommissies hun signaal of ontevredenheid 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 plaatsvinden.

Is het probleem dan onverhoopt nog niet afdoende opgelost, dan kan de ouder of Oudercommissie een klacht indienen bij KinderRijk. We gaan er alles aan doen om de klacht op te lossen en tot een bevredigend resultaat te komen. In ieder geval binnen zes weken, liefst natuurlijk eerder.

Mocht de interne klachtbehandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat de weg vrij om via het [Klachtenloket Kinderopvang](#) de klacht te melden. Als je hiervoor kiest, beoordeelt een onafhankelijke medewerker van het klachtenloket de klacht. De medewerker probeert de klacht op te lossen via bemiddeling tussen jou en de kinderopvangorganisatie.

Als dit niet lukt kun je de klacht indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#).