

Klachtenregeling

Deze regeling beschrijft de wijze van het behandelen van klachten van ouders en Oudercommissies van KinderRijk.

1. Inleiding

Dagelijks zorgen wij tot grote tevredenheid van ouders voor hun kinderen in onze verschillende vormen van opvang. Maar kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan iets misgaan. Dit kan leiden tot ontevredenheid van ouders. KinderRijk biedt hen diverse mogelijkheden om hun ontevredenheid te uiten in de vorm van uitingen van ongenoegen tot en met officiële ingediende schriftelijke klachten. Al deze uitingen zijn signalen of behoeften aan betere afstemming en kansen om structureel verbeteringen aan te brengen in onze dienstverlening.

De Klachtenprocedure van KinderRijk is van toepassing op alle diensten die KinderRijk aanbiedt.

Definities

Organisatie:	Stichting KinderRijk.
Medewerker:	Een persoon die in dienst van KinderRijk is, of op inleenbasis voor KinderRijk werkzaam is.
Klachtbehandelaar:	De medewerker waar klachten binnenkomen of diens direct-leidinggevende, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt.
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.
Klachtindiener:	De ouder/verzorger of oudercommissie die een klacht indient.
Klacht:	Onder een klacht verstaan we iedere mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van een klant over het (pedagogisch) handelen door een medewerker van of de dienstverlening van KinderRijk.
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook digitaal verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

Om ouders voldoende mogelijkheden te bieden om hun ongenoegen te uiten, is een aantal structurele instrumenten ingezet.

- a. Tevredenheidsonderzoeken.
Ouders worden op diverse momenten tijdens de contractperiode gevraagd om hun mate van tevredenheid schriftelijk kenbaar te maken. De resultaten van de onderzoeken worden geanalyseerd en omgezet in acties om te komen tot structurele verbeteringen in de dienstverlening.
- b. In het overzicht Oudercontacten (10.15.05.12) zijn de structurele contactmomenten beschreven met ouders.
In de locaties zijn periodiek diverse contactmomenten met ouders geregeld. Tijdens deze contactmomenten bestaat altijd de mogelijkheid dat ouders hun ongenoegen kenbaar kunnen maken.
- c. Ouders kunnen te allen tijde gebruik maken van de Interne Klachtenprocedure. Op de website van KinderRijk staat een verwijzing naar de Interne Klachtenprocedure. Alle nieuwe ouders ontvangen tijdens het Intakegesprek informatie over de Interne Klachtenprocedure. Alle medewerkers van KinderRijk handelen conform de Interne Klachtenprocedure;
- d. KinderRijk is aangesloten bij het onafhankelijke Klachtenloket Kinderopvang als de Interne Klachtenprocedure niet naar wens is opgelost. Met advies, bemiddeling of mediation proberen zij samen met de ouder de klacht op te lossen. Het gaat om klachten/geschillen die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kwaliteit van de opvang, gedragingen van medewerkers, kosten, opvangtijden
- e. Als na deze bemiddeling via het Klachtenloket de klacht nog niet naar tevredenheid is opgelost staat voor ouders de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen ter beschikking. Alle ouders van KinderRijk kunnen hun ongenoegen bij deze commissie kenbaar maken.

2. De Interne Klachtenprocedure

Ouders bespreken een klacht eerst intern voordat zij gebruik maken van de externe klachtenregeling. Vaak biedt een open gesprek al een oplossing. Mocht de interne klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, staat het ouders vrij om de klacht bij het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen in te dienen.

2.1. Bespreekbaar maken van ongenoegen

Afhankelijk van de aard van het ongenoegen en de plaats waar het zich voordoet, kan een ontevredenheid besproken worden met:

- de direct-betrokken (pedagogisch) medewerker op de locatie als het gaat over een situatie op de groep;
- de locatiemanager als het gaat om iets op de locatie dat groepsoverstijgend is;
- de direct-betrokken medewerker op het Service centrum als het ongenoegen gaat over **facturering, wachtlijstbeheer, plaatsingen of de bejegening bij de dienstverlening**;
- de manager van de direct-betrokken medewerker op de locatie of het Service centrum bij onvrede over bespreking van het ongenoegen door de betrokken medewerker.

2.2. Indienen van een klacht

Wanneer het ongenoegen een klacht is geworden, kunnen ouders hun klacht ook direct schriftelijk kenbaar maken door middel van het 'Klachtenformulier' op de website.

Dit formulier wordt doorgestuurd naar de manager van de betreffende locatie/afdeling. Ouders kunnen hun klacht ook zonder formulier naar de locatiemanager/(regio)manager sturen.

2.3. Behandeling klacht

- a. Anoniem beklag doen is in principe niet mogelijk. Zijn er echter omstandigheden waardoor de ouder niet met de klacht naar buiten durft te treden, kan de ouder contact opnemen met de manager van de locatie/afdeling die het betreft, de voorzitter Raad van Bestuur. Hij/zij zal de klacht vertrouwelijk behandelen en archiveren in zijn/haar persoonlijk archief.
- b. De klachtbehandelaar bevestigt direct schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder en vult 'Registratieformulier klachten (10.15.30.09)' in.
- c. De klachtbehandelaar houdt de klachtindiener op de hoogte van de voortgang van de

- behandeling van de klacht.
- d. De klachtbehandelaar houdt indien aan de orde de locatiemanager/(regio)manager op de hoogte van de voortgang van de klachtbehandeling.
 - e. De klacht wordt door de klachtbehandelaar geregistreerd in het klant(kind)dossier, krijgt een registratienummer toegekend en er wordt een klachtdossier aangelegd.
 - f. De klachtbehandelaar bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de ouder hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. De klacht wordt binnen een termijn van maximaal 4 weken afgehandeld door de klachtbehandelaar.
 - g. De ouder ontvangt een schriftelijk (en/of digitaal) en gemotiveerde besluit/voorstel over de oplossing van de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zijn gerealiseerd.
 - h. Als een ouder niet tevreden is over de wijze waarop zijn/haar klacht door de klachtbehandelaar is behandeld of de voorgestelde oplossing, kan de ouder zijn/haar klacht voorleggen aan de leidinggevende/daaropvolgend leidinggevende.
 - i. Als een ouder niet tevreden is over de wijze waarop zijn/haar klacht binnen de organisatie is behandeld, kan de klacht alsnog voorgelegd worden aan de voorzitter Raad van Bestuur en/of het Klachtenloket Kinderopvang/de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

2.4. Registratie en verslaglegging van klachten

De registratie van schriftelijke klachten is van belang om eventuele structurele problemen te onderkennen en op te lossen. Alle schriftelijke klachten en belangrijke mondelinge uitingen van ongenoegen worden geregistreerd. Van de geregistreerde klachten wordt geanonimiseerd verslag gedaan in de managementrapportages van KinderRijk en in het algemeen openbaar jaarverslag Klachten van KinderRijk. In de genoemde verslagen wordt melding gemaakt van het aantal, de aard, de inhoud en de afhandeling van de ingediende klachten, en wel op een zodanige wijze dat de verslaglegging niet herleidbaar is tot personen. Het jaarverslag wordt aangeboden aan het Stafoverleg, de Ouderraad en de Raad van Toezicht. Tevens is het verslag in te zien op de website van KinderRijk.

Wanneer een klacht door het Klachtenloket Kinderopvang of de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt behandeld, vindt er dossiervorming plaats door de externe commissie.

Geregistreerde klachten worden in het kinddossier gearchiveerd. Het kinddossier is het dossier waar alle van belang zijnde informatie, afspraken en genomen maatregelen voor een verantwoorde dienstverlening aan het desbetreffende kind/ouder zijn verzameld. Het dossier is op verzoek van de ouder altijd in te zien. De richtlijnen conform de AVG worden in acht genomen.

2.5. Privacy

Het Privacyreglement van KinderRijk is van toepassing op de verzameling, verwerking, wijziging, inzage en vernietiging van persoonsgegevens met betrekking tot een ingediende klacht.

3. Versnelde Klachtprocedure

3.1. Toepassing Versnelde Klachtprocedure

De Versnelde Klachtprocedure is van toepassing voor klachten die betrekking hebben op zeer ernstige situaties binnen KinderRijk en/of handelingen door medewerker die ingrijpende (psychische of fysieke) gevolgen hebben voor het kind en/of de ouder. De volgende type klachten komen o.a. hiervoor in aanmerking:

- bedreiging van ouderen en/of kind door medewerker(s);
- lichamelijk letsel aan een kind opgelopen op een locatie;
- zoekraken van een kind.

Voor situaties als verdenking van seksueel misbruik van een kind of kindermishandeling door een medewerker(s), kent KinderRijk aparte procedures 10.10.05.30 Meldcode kindermishandeling.

3.2. Bespreekbaar maken en beoordeling van de klacht

- a. De ouder neemt direct contact op met de locatiemanager/manager en maakt de klacht kenbaar. Heeft de klacht betrekking op de locatiemanager in kwestie, dan neemt de ouder contact op met de directiesecretariaat via secretariaat@kinderrijk.nl.
- b. In geval van een kwestie met een medewerker op het Service centrum kan direct (telefonisch) contact worden gezocht met de manager van de afdeling via secretariaat@kinderrijk.nl
- c. De klachtbehandelaar beoordeelt of er sprake is van een klacht die via de Versnelde Klachtprocedure dient te worden afgehandeld. Indien dit inderdaad het geval is, informeert de klachtbehandelaar de ouder.
- d. Indien de klacht niet in aanmerking komt voor een versnelde procedure wordt de Interne Klachtprocedure in gang gezet.

3.3. Indienen van de versnelde klacht en behandeling ervan.

- a. De klachtbehandelaar verzoekt de ouder de klacht op schrift te stellen en in te dienen. Hiervoor kan het formulier Registratieformulier klachten (10.15.30.09) worden gebruikt. De schriftelijke klacht dient door de ouder zo volledig en gedetailleerd mogelijk te worden omschreven en te worden ondertekend/gedagtekend. Zo nodig helpt de klachtbehandelaar de ouder bij het formulieren van de aard, ernst en de omvang van de klacht. De klachtbehandelaar kan ook de klacht op het formulier invullen en voorleggen aan de ouders voor akkoord.
- b. De klachtbehandelaar beoordeelt of de manager HR en/of voorzitter Raad van Bestuur geïnformeerd moeten worden over de klacht en de klachtbehandeling.
- c. De klachtbehandelaar bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval wordt de ouder hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van twee weken afgehandeld.
- d. De ouder ontvangt van de klachtbehandelaar per omgaande een ontvangstbevestiging van de klacht.
- e. De klachtbehandelaar verzamelt per omgaande alle benodigde informatie voor de beoordeling en mening over de verdere afdoening. De klachtbehandelaar houdt de ouder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- f. Indien een klacht naar het oordeel van de klachtbehandelaar aanleiding geeft tot verder onderzoek, kan de klachtbehandelaar aanvullende informatie van derden betrekken. Deze brengt – indien de klacht zich tegen een persoon richt – dit ter kennis van de betrokken medewerker.
Indien de klachtbehandelaar meer informatie nodig heeft van de ouder neemt deze contact op met de ouder zodat er een (telefonisch) gesprek plaats kan vinden. De ouder wordt hiertoe binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht uitgenodigd.
- g. Indien de klacht zich tegen een persoon richt, legt de klachtbehandelaar tijdens een gesprek met de ouder de mogelijkheid voor tot een bemiddelend gesprek tussen de ouder en betrokken medewerker, in aanwezigheid van de klachtbehandelaar. (Indien er sprake is van verdenking van seksueel misbruik, zal er geen bemiddelend gesprek plaatsvinden).
- h. Als de ouder instemt met een bemiddelend gesprek, vindt dit gesprek in overleg met alle betrokkenen binnen een week plaats.
Voor de aanvang van dit gesprek wordt de betreffende medewerker door de klachtbehandelaar geïnformeerd over de door de ouder verstrekte informatie en andere relevante informatie.
Verloopt het bemiddelend gesprek naar tevredenheid van alle betrokkenen en/of is – in onderling overleg – op andere wijze de klacht weggenomen, dan kan het onderzoek naar de klacht worden afgesloten. Zo nodig wordt aan de ouder excuses voor de gang van zaken aangeboden. De klachtbehandelaar handelt in dit geval de klacht rechtstreeks af. De ouder ontvangt een schriftelijk gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

- i. Na 2 weken wordt contact opgenomen met de ouder met de vraag of de klacht na tevredenheid is afgehandeld.
- j. Is de klacht alsnog niet naar tevredenheid opgelost, dan wordt de ouder gewezen op de mogelijkheid om de klachtenprocedure verder te volgen.
- k. De manager HR en/of de voorzitter Raad van Bestuur ontvangt een afschrift van de klachtbrief met het oordeel ten behoeve van het klachtendossier.
- l. Behandeling en registratie van de klacht van de Interne Klachtprocedure is ook van toepassing voor de Versnelde Klachtprocedure.

4. Evaluatie Interne Klachtenprocedure

De Interne Klachtprocedure wordt conform de planning geëvalueerd. De proceseigenaar draagt zorg voor de evaluatie, wijziging en/of vernieuwing van de werkwijzen binnen de organisatie. Het vaststellen en autoriseren van een eventueel nieuwe versie van de Klachtenprocedure verloopt volgens de vastgestelde procedure.

5. Vaststelling en wijziging van de Interne Klachtprocedure

De Interne Klachtenprocedure is op 4 augustus 2021 vastgesteld na een positief advies van de Ouderraad en Oudercommissies die niet-gemandateerd hebben. De onderhavige procedure treedt in werking op 15 mei 2022 en vervangt alle voorgaande regelingen.

6. De Externe Klachtenregeling

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan hebben ouders de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (www.degeschillencommissie.nl). De klacht dient binnen twaalf maanden, na het indienen van de klacht bij KinderRijk, aanhangig te zijn gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De ouder kan zich alleen dan rechtstreeks tot de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wenden indien van de ouders redelijkerwijs niet verlangd kan worden dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KinderRijk indient.

Voor geschillen rondom het adviesrecht bestaat er voor de Oudercommissies en de Ouderraad de mogelijkheid om geschillen voor te leggen bij de externe Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.