Interne klachtenregeling

Dagelijks zorgen wij tot grote tevredenheid van ouders voor hun kinderen in onze verschillende vormen van opvang. Als KinderRijk doen wij er alles aan om steeds een goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Maar kinderopvang is mensenwerk en waar mensen werken kan een keer iets misgaan. Dit kan leiden tot ontevredenheid van ouders. Wij vinden het belangrijk dat ouders bij ons terecht kunnen als ze ontevreden zijn. 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.

Voor het indienen van een officiële schriftelijke klacht hebben wij onderstaande interne klachtenregeling opgesteld. In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c en is van toepassing op alle diensten die KinderRijk aanbiedt.

Klachtenregeling KinderRijk

1. Definities

Organisatie:	Stichting KinderRijk, kortweg KinderRijk
Medewerker:	personen die werken in dienst van KinderRijk, of personen die werken door tussenkomst van KinderRijk (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.).
Klachtenfunctionaris:	de medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klachten afhandelt in opdracht van de houder.
Leidinggevende:	diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.
Ouder:	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij KinderRijk gebruik maakt of heeft gemaakt. Het kan hier ook gaan om een verzorger met wettelijke voogdij over het kind.
Oudercommissie:	een oudercommissie van een KinderRijk-locatie of de Centrale Ouderraad van Stichting KinderRijk.

Houder:	degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert. In dit geval Stichting KinderRijk.
Klachtindiener:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.
Geschillencommissie:	een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.
Schriftelijk:	een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website of een brief per post.
Overeenkomst:	het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Indienen van een interne klacht

2.1 U kunt bij ons een klacht indienen over:

- een gedraging van een medewerker van KinderRijk, of van iemand die werkt in opdracht van KinderRijk, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen KinderRijk;
- de overeenkomst tussen KinderRijk en de ouder(s).

2.2 We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Vraag een medewerker of de leidinggevende van de locatie of de afdeling u te helpen uw klacht op papier te zetten. De schriftelijke indiening van de klacht is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en onze kwaliteit verbeteren.

2.3 Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

2.4 In uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- Datum waarop u de klacht indient
- Uw naam, e-mailadres en telefoonnummer
- Naam van uw kind
- De kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat
- De naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker
- De naam van de medewerker als u de klacht al op de locatie heeft besproken
- Een omschrijving van de klacht

2.5 U kunt uw klacht indienen via het klachtenformulier op de website. U kunt uw klacht ook rechtstreeks sturen naar de klachtenfunctionaris: secretariaat@kinderrijk.nl.

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 De klachtenfunctionaris, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klachtindiener. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2 KinderRijk zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.

3.3 KinderRijk houdt de klachtindiener op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker altijd de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 De klachtenfunctionaris, bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij/zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de klachtenfunctionaris de klachtindiener hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. Het streven is de klacht binnen vier weken af te handelen.

3.6 De klachtindiener ontvangt van KinderRijk een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:

- Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- De redenen waarom KinderRijk tot dit oordeel is gekomen;
- Als de klacht en het oordeel daar aanleiding te geven: welke maatregelen KinderRijk neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.

3.7 Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van KinderRijk te hebben doorlopen:

- Als u niet tijdig (binnen 4 weken) een beoordeling van uw klacht van KinderRijk heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij KinderRijk indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

4.2 U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij KinderRijk heeft ingediend.

4.3 De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en KinderRijk zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

5. Privacy

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

6. Klachtenverslag

6.1 KinderRijk maakt over ieder kalenderjaar een openbaar klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
- Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

6.2 In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klachtindieners, ouders, medewerkers of andere personen.

6.3 KinderRijk stuurt het openbare klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.

6.4 KinderRijk brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de Centrale Ouderraad.

6.5 Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt KinderRijk geen verslag op.

7. Vaststelling en wijziging van de Interne Klachtprocedure

7.1 De Interne Klachtenprocedure is op 5 oktober 2023 vastgesteld na een positief advies van de Centrale Ouderraad en Oudercommissies die niet-gemandateerd hebben. De onderhavige procedure treedt in werking op 18 oktober 2023 en vervangt alle voorgaande regelingen.