

Klachtenreglement RIANT kinderopvang

Inleiding

Als organisatie hebben wij het hoog in het vaandel staan dat ouders tevreden zijn over de omgang van hun kinderen. Ons jaarplan is ingericht conform het INK-managementmodel. INK staat voor Instituut Nederlandse Kwaliteit en is bedoeld voor organisaties om een zelfevaluatie uit te voeren. Klanttevredenheid maakt hiervan deel uit. Om deze reden en de gegevens vermeldt in de Wet Kinderopvang heeft Riant kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten en ouders. In de dagelijkse contacten tussen de ouders en de directeur en/of het personeel van Riant kinderopvang bestaat altijd ruimte om de kwaliteit van de kinderopvang aan de orde te stellen. Wij stellen dat zeer op prijs omdat zelfreflectie leidt tot doelstellingen om het product (kinderopvang) te kunnen blijven door ontwikkelen.

Ook de oudercommissie heeft hierin een wezenlijke rol. Zij vertegenwoordigt de achterban en kan ons als organisatie waardevolle adviezen verstrekken, zowel pedagogisch als bedrijfsmatig en ons daarop ook formeel aanspreken.

Hoewel het werken conform het INK-managementmodel een zekere kwalitatief goede opvang voor ogen heeft, kunnen er altijd verschillen in inzichten bestaan over de wijze waarop de kinderopvang wordt uitgevoerd. Behalve de gebruikelijke gesprekken kunnen ouders ook formeel een klacht indienen bij een onafhankelijke instantie. Daarom is Riant aangesloten bij het Klachtenloket Kinderopvang. Dit klachtenloket is een landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Zij is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Tevens kunnen ouders hier klachten indienen. Riant heeft met ouders een klantenrelatie, alle details liggen vastgelegd in een contact wat ouders tekenen als hun kind start met het ontvangen van opvang van Riant kinderopvang. De relatie betreft een respectvolle klantenrelatie waarin hoog in het vaandel staat om samen uitgeschillen te komen. De houder en medewerkers van Riant handelen ten alle tijden respectvol jegens ouders en kinderen die een/waarvan een klacht is ingediend. Er zal geen sprake zijn van 'anders' gedrag dan normaal omdat er een klacht is ingediend. Klachten kunnen ingediend worden betreft een gedraging van de houder of bij de houder werkzame personen jegens een ouder of kind en over de overeenkomst (contract) tussen de houder en de ouder. In beide gevallen zal de afhandeling op dezelfde wijze verlopen. Deze wordt verder in ons klachtenreglement beschreven. Ten alle tijden streeft Riant ernaar om alle klanten op dezelfde wijze te behandelen. Respect staat hoog in het vaandel.

Afhankelijk van de aard van de klacht kan deze worden ingediend bij de locatiemanager. Riant heeft verschillende locaties en per locatie een locatiemanager. Deze zijn telefonisch te bereiken via 036 303 5000 (optie 1 Boerderij, optie 2 Hooiberg, optie 3 Duinvlinder, optie 4 Zeeraket, optie 0 directiekantoor).

Een formele klacht dient schriftelijk ingediend te worden. Mocht interne klachtenafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies, bemiddeling en mediation bij het Klachtenloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag, of een aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie.



Dit klachtenreglement beschrijft een aantal begrippen, de eisen van het indienen, de procedure van behandeling van een klacht.

Reglement

Art. 1: Algemeen

RIANT benadrukt dat een goede communicatie tussen ouders en medewerkers klachten kan voorkomen. Onze voorkeur gaat er naar uit dat wij er als organisatie samen met ouders uitkomen als er klachten worden ervaren.

Art. 2: Begripsbepalingen

Definitie	Toelichting
RIANT	RIANT kinderopvang, waaronder begrepen directeur en medewerkers.
Locatiemanager	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind geplaatst is.
Klacht	Nadrukkelijk verzoek tot onderzoek naar een bepaalde gebeurtenis in en/of regeling van RIANT. Ook wel schriftelijk uiting van ongenoegen.
Klager	Ouder/verzorger wiens kind bij RIANT wordt opgevangen
Directeur	Directeur RIANT
Personeel	Personeel RIANT
Klachtenloket kinderopvang	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation.
Geschillencommissie	Geschillencommissie kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.



Art. 3: Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat Riant ervan uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene wordt besproken. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel een medewerker van de groep. De medewerker zal dit terugkoppelen aan de locatiemanager en er zal een gesprek tussen de klager en de locatiemanager plaatsvinden betreft de klacht. Leidt dit gesprek niet tot een bevredigende oplossing, kan de klager een klacht indienen.

Art. 4: Indienen van de klacht

Elke ouder/verzorger waarvan een kind gebruik maakt van kinderopvang via Riant kinderopvang, heeft het recht een klacht in te dienen bij Riant. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij de directeur van Riant (directie@riantkinderopvang.nl). De klachtbrief bevat tenminste de volgende gegevens:

- Naam en adres van de klager en van de bij de klacht betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon;
- Dagtekening;
- Ondertekening;
- Een zo duidelijk mogelijke beschrijving van de gedraging (of anderszins) waarover wordt geklaagd, en mededeling wie zich aldus heeft gedragen of een duidelijke beschrijving van de klacht betreft de afgesloten overeenkomst;
- De reden waarom over die gedraging een klacht wordt ingediend.
- De klacht dient binnen een redelijk termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij twee maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus omschrijving van de klacht.
- Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of in het geval van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Art. 5: Procedure indiening en behandeling klacht

- a. De directeur is verantwoordelijk voor de behandeling en de afdoening van de klacht binnen 6 weken na moment van indiening.
- b. Klager wordt binnen 14 dagen na indiening, schriftelijk in kennis gesteld omtrent het ontvangst en de procedure van behandeling.
- c. De directeur geeft de klacht in onderzoek bij de interne klachtencommissie. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. De klager wordt op te hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling.
- d. De interne klachtencommissie bestaat uit minimaal 2 en maximaal 3 leden, waaronder twee leden van de oudercommissie en één door de oudercommissie te benoemde derde lid.
- e. De leden van de klachtencommissie mogen niet persoonlijk betrokken zijn bij het onderwerp of de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft.
- f. Nadat de klacht is ingediend worden eerst de betrokken partijen gehoord. Betrokken partijen worden in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.
- g. Mocht de klachtencommissie er niet uit komen of is de ouder/verzorger het niet eens met de beslissing dan kan de ouder/verzorger in beroep gaan bij onze externe klachtencommissie, Klachtenloket Kinderopvang.
- h. Jaarlijks zal er een klachtenrapport worden opgesteld over de gemelde klachten van dat jaar. Dit rapport wordt ook naar de toezichthouder kinderopvang van de GGD gestuurd.
- i. Indien de interne of externe Klachtencommissie bedrijfsmatige of opvoedkundige adviezen uitbrengt aan de directeur ter verbetering van de kinderopvang, worden deze adviezen vertaald naar doelstellingen die zo snel mogelijk worden uitgewerkt en geïmplementeerd. Afhankelijk van de impact van de doelstelling is de implementatieperiode na uitbrengen van advies gesteld op maximaal 6 maanden. De evaluatie van de klanttevredenheid die daarna plaatsvindt geeft inzicht in de nieuw ontstane situatie en eventuele vervolgstappen. De klager zal hiervan op de hoogte gehouden worden.

Artikel 6: Geen onderzoek naar klacht

Indien interne klachtenafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de klager de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie. De klager kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder aangegeven omstandigheden een klacht bij de koud indient.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie. De klacht dient binnen 12 maanden, na he indienen van de klacht bij de organisatie, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.

Directeur Riant is niet verplicht een onderzoek in te stellen of voort te zetten indien:

- De klacht kennelijk ongegrond is;
- Het belang van de klager of het gewicht van de klacht onvoldoende is;
- De klacht een gedraging betreft, die meer dan twee maanden geleden heeft plaatsgevonden;
- De klager een andere is dan degene jegens wie de gedraging (of anderszins) heeft plaatsgevonden;
- De klacht in strijd is met de missie, visie en het daaruit voortvloeiend geschreven beleid.

Indien directeur Riant van onderzoek afziet, wordt klager daarvan schriftelijk (*met redenen omkleed*) binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht in kennis gesteld.

Artikel 7: Mogelijkheid tot beroep

- Indien de klager of degene op wiens gedraging het onderzoek betrekking heeft, bezwaar heeft tegen de wijze waarop de directeur het onderzoek naar de klacht heeft verricht en/of diens oordeel over de klacht, kan de klager een klacht indienen bij de het Klachtenloket Kinderopvang. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

Geschillencommissie

Hieronder de link naar startpagina van de Geschillencommissie.

<https://www.degeschillencommissie.nl>

Directeur Riant, L. van Belzen

