

Hoe jij als ouder inspraak hebt





De medezeggenschap van ouders

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.

Naast het dagelijkse contact dat ouders en pedagogisch medewerkers op de locatie hebben, kunnen ouders ook hun visie en ideeën delen via:

De 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 'De Oudercommissie' voor meer informatie.

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 alle ouders en kinderen binnen de organisatie van belang zijn.

Zie hoofdstuk 'De Centrale Ouderraad' voor meer informatie.

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 zo'n 4 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.

[Aanmelden](#) voor het klantenpanel kan via de website van KinderRijk.

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 locatie.

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 toegang tot de vergadering, mits tevoren aangemeld bij de voorzitter van de Oudercommissie.

Mag gevraagd en ongevraagd advies geven over

- het kwaliteitsbeleid, waaronder het pedagogisch beleid van de locatie.
- het algemeen beleid over voeding, opvoeding, veiligheid en gezondheid.
- de openingstijden van de locatie.
- beleid rondom voorschoolse educatie.
- de vaststelling of wijziging van een klachtenregeling.
- een wijziging van de prijs van de opvang.

De Oudercommissie werkt met een jaarplanning. Vaste agendapunten kunnen zijn: pedagogiek, personeel (vacatures, ziekte, vervanging, scholing), actuele zaken op de locatie (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.

Wil je in contact komen met de Oudercommissie op jouw locatie of wil je meer informatie? Check dan de ouderapp of scan de QR-code.



De Centrale Ouderraad

De Centrale Ouderraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van ouders en kinderen op centraal niveau. Zij is gesprekspartner voor de voorzitter Raad van Bestuur van KinderRijk voor onderwerpen die voor alle ouders en kinderen binnen de organisatie van belang zijn.

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.

Samenstelling

De Centrale Ouderraad is een zelfstandig adviesorgaan, bestaande uit een vaste groep ouders die alle 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.

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

Jaarbijeenkomst

Jaarlijks komen de Centrale Ouderraad en Oudercommissies bijeen om ervaringen uit te wisselen en de speerpunten voor het komende jaar bepalen. Ook staat er een interessant thema centraal.

Vergaderen

De Centrale Ouderraad vergadert vijf 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

Oudercommissies kunnen hun adviesrecht voor onderwerpen op centraal niveau machtigen aan de Centrale Ouderraad. Denk hierbij aan het algemene kwaliteitsbeleid, pedagogisch beleid of 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.

Wil je in contact komen met de Centrale Ouderraad of meer informatie?
Mail dan naar ouderraad@kinderrijk.nl of scan de QR-code.



BOinK

BOinK (Belangenvereniging van Ouders in de Kinderopvang) behartigt de belangen van ouders in de branche, landelijke en lokale politiek, media en bij andere organisaties. BOinK is als een spin in het web in de sector kinderopvang. Als belangenbehartiger van ouders overlegt zij regelmatig met belangrijke partijen over actuele ontwikkelingen.

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 inhoudelijke vragen over kinderopvang;
- Toegang hebben tot een informatieve ledenwebsite met nieuws, thematische informatie en uiteenlopende brochures, factsheets en voorlichtingsmateriaal;
- Maandelijks een digitale nieuwsbrief ontvangen;
- Kunnen deelnemen aan een opiniepanel;
- Kunnen deelnemen (met korting) aan cursussen en trainingen van BOinK.



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. De volledige wijze van behandeling van klachten kun je lezen in de [klachtenregeling](#).

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 KinderRijk.

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