



KLACHTENBEHANDELING

Mikz streeft naar voortdurende verbetering van haar dienstverlening. Indien u niet tevreden bent over deze dienstverlening dan horen we dat graag van u.

Waarop kan een gewenste verbetering betrekking hebben?

- a. Het beleid en organisatie en het handelen dat daaruit voortvloeit.
- b. Het handelen van één of meerdere van onze medewerkers. Dit handelen is niet overeenkomstig hetgeen u op basis van het beleid van Mikz verwacht.

Wanneer spreken we van een klacht?

1. Wanneer het handelen gevolgen heeft voor de dienstverlening aan u persoonlijk of direct uw kind betreft en
2. er sprake is van ontevredenheid, ongenoegen en
3. wanneer u van dit ongenoegen blijkt geeft tegenover een medewerker van onze organisatie.

Wij zullen er alles aan doen wat u in redelijkheid van ons mag verwachten om uw klacht zo snel en correct mogelijk op te lossen.

In deze interne klachtenregeling wordt beschreven welke stappen worden ondernomen om dit te realiseren.

Ook als u geen klant meer bent kunt u nog – uiterlijk 3 maanden na beëindiging van de overeenkomst– een klacht bij Mikz indienen. In dat geval wendt u zich rechtstreeks tot de directie, regiomanager of teamleider.

1. Begripsomschrijvingen

- 1.1 Kinderopvang:
Het in georganiseerd verband tegen vergoeding verzorgen en opvoeden van kinderen in de leeftijd van 0 t/m het einde van de basisschoolleeftijd door anderen dan de eigen ouders, pleeg- of stiefouders.
- 1.2 Peuterspeelzaal:
Het in georganiseerd verband tegen vergoeding begeleiden, opvoeden en voorbereiden op het basisonderwijs van kinderen in de leeftijd van 2 - 4 jaar door pedagogisch medewerkers.
- 1.3 Kinderopvangvoorziening:
Mikz die als rechtspersoon in organisatorisch verband voorzieningen in stand houdt om regelmatig opvang te bieden aan kinderen uit verschillende gezinnen, waarvoor een vergoeding verschuldigd is.
- 1.4 Raad van Toezicht:
Houdt toezicht op het beleid en functioneren van de directie en de algemene zaken binnen de organisatie.
- 1.5 Directie:
Orgaan van de door de toezichthouder benoemde functionaris(sen) belast met het bestuur van de organisatie.
- 1.6 Leidinggevende:
Regiomanager: De medewerker die verantwoordelijk is voor de dienstverlening van de kindcentra en peuterspeelzalen binnen de regio of voor de dienstverlening vanuit het gastouderbureau.
Teamleider: De medewerker die verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken binnen een administratieve afdeling.

- 1.7 Medewerker:
Een persoon werkzaam bij Mikz, zowel in dienst van als verbonden aan, inclusief personen die bij de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen.
- 1.8 Klant:
Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Mikz.
- 1.9 Klacht:
Een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen of ontevredenheid van de klant over de wijze waarop hij/zij of zijn/haar kind is behandeld door Mikz of door één of meerdere medewerkers van de organisatie.
Het ongenoegen of de ontevredenheid kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de klant of het kind van de klant.
- 1.10 Klager:
Een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot Mikz, die een klacht indient.
- 1.11 Klachtregeling:
De door de directie vastgestelde regeling voor de behandeling en afdoening van klachten waarin opgenomen de klachtenprocedure.
- 1.12 Klachtenprocedure:
De tot de klachtregeling behorende en door de directie vastgestelde klachtenprocedure die door de klanten en de medewerkers dient te worden gevolgd wanneer er aanleiding is tot het indienen van een klacht.
- 1.13 Externe klachtencommissie:
De Stichting Klachtencommissie Kinderopvang waarbij Mikz is aangesloten om klachten van klanten volgens de externe klachtenregeling te laten behandelen en daarover aan de directie te adviseren of eventueel aanbevelingen te doen. Een klager kan zich te alle tijden wenden tot deze klachtencommissie. Ook wanneer een klacht via de klachtenprocedure niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld of wanneer de klacht naar mening van de klager van een zwaarwegende aard is, kan behandeling via de externe klachtenprocedure gewenst zijn.
Stichting Klachtencommissie Kinderopvang
Postbus 398, 3740 AJ Baarn
Telefoonnummer 0900 040 0034
info@klachtkinderopvang.nl www.klachtkinderopvang.nl

2. Reikwijdte

De klachtenregeling kan gebruikt worden door alle klanten van Mikz. De klachtenregeling kan eveneens gebruikt worden door ex-klanten, mits de klacht binnen een termijn van 3 maanden na beëindiging van het gebruik is ingediend.

Alle hiervoor genoemde rechtspersonen of natuurlijke personen kunnen alleen een klacht indienen wanneer de gedraging tegenover henzelf of hun kind (eren) heeft plaatsgevonden.

De klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening, zoals deze zich kunnen voordoen in de relatie tussen Mikz en de klanten.

Voor klachten dan wel meldingen van (een vermoeden van) seksueel misbruik / mishandeling van kinderen door medewerkers van Mikz wordt de klachtenregeling uitgebreid met de richtlijnen en bepalingen in het protocol seksueel misbruik en het protocol kindermishandeling. Mikz gaat er in die gevallen vanuit dat aangifte bij de politie en/of AMK uitgangspunt is voor alle partijen.

Wanneer de klager de klacht vergezeld doet gaan van een eis tot financiële schadeloosstelling, dan kan het zijn dat de klacht wel in behandeling genomen wordt maar de eis tot financiële

schadeloosstelling niet. In dat geval kan de klager de eis in een civiele procedure tegen de onderneming bij de rechter aanhangig maken. Indien klager zijn klacht intrekt, blijft de directeur /de klachtencommissie bevoegd een onderzoek in te stellen en een oordeel te geven.

3. Klachtenprocedure

Gang van zaken rondom een mondelinge klacht

Uitgangspunt in de klachtenregeling van Mikz is dat de klager zich met haar ongenoegens in eerste instantie wendt tot de betreffende medewerker.

Behandeling door de medewerker:

1. Een klant geeft er (mondeling) blijk van dat hij /zij een ongenoegen heeft of ontevreden is. Deze klacht kan gaan over de behandeling van zijn /haar kind¹ of over de dienstverlening door één of meerdere medewerkers van de organisatie.
2. De medewerker tot wie de klant zich wendt met zijn klacht stelt alles in het werk om deze klacht zo snel mogelijk in onderling contact met de klant op te lossen.
3. Lukt dit tot tevredenheid van klant en medewerker dan kan worden volstaan met:
 - a. In geval van groepsleiding: het registreren van de klacht op het "Registratieformulier ontevreden opmerkingen" en melden van de klacht in het overdrachtsschrift zodat collega's op de hoogte worden gesteld, het bespreken van de ongenoegens tijdens het groepsoverleg (structureel agendapunt; zie "formulier groepsoverleg") en het bespreken van mogelijkheden tot verbetering van de werkwijze. Dit wordt in de notulen - die ook toekomen aan de regiomanager – duidelijk geregistreerd.
 - b. In geval van administratief medewerkers: het doorgeven van geuite ongenoegens aan hun teamleider. Deze maakt hiervan een aantekening op het "Registratieformulier ontevreden opmerkingen".
 - c. In geval van gastouderopvang; gastouder en/of vraagouder melden de klacht bij de bemiddelingsmedewerker. Deze registreert de klacht op het formulier "Registratieformulier ontevreden opmerkingen gastouderopvang."
 - d. Het door de leidinggevende melden van de klachten in het management- c.q. teamleiders overleg. Dit wordt geregistreerd in de notulen.

Kan de medewerker de klacht niet zelf wegnemen, of is er sprake van een herhaling van de klacht, dan wordt de klager door de medewerker verwezen naar de regiomanager of teamleider.

Behandeling door regiomanager of teamleider:

De klager wordt altijd direct doorverwezen naar de leidinggevende als er sprake is van een klacht over:

- a. de plaatsing van kinderen
- b. het hanteren van plaatsingcriteria
- c. de accommodatie van de kinderopvangvoorziening of de peuterspeelzaal
- d. de toepassing van het ondernemingsbeleid

Behandeling door directie:

De klager wordt voor het indienen van de klacht doorverwezen naar de directie als het gaat over:

- a. het algemeen ondernemingsbeleid
- b. de algemene organisatie
- c. een (vermoeden van) seksueel misbruik en / of mishandeling.

In deze laatste situatie wordt er van uit gegaan dat er ook aangifte gedaan wordt bij de politie en/of AMK.

¹ Waar gesproken wordt over klager in de mannelijke vorm kan dit ook worden gelezen in de vrouwelijke vorm. Dit geldt ook voor de term medewerker.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een vermoeden van seksueel misbruik / ernstige mishandeling door één van de medewerkers of de directie zal de klacht rechtstreeks ingediend worden door de klager bij de externe klachtencommissie. Er wordt uitgegaan van aangifte bij de politie en/of AMK.

Een klacht die (mondeling) ingediend wordt bij de leidinggevende of de directie wordt in beginsel in zorgvuldig onderling contact opgelost. De leidinggevende of directeur gebruikt in deze gevallen altijd het klachtenformulier.

Gang van zaken rondom een schriftelijke klacht

De leidinggevende of directeur is bevoegd om de klager te verzoeken de klacht op schrift te stellen en deze in te dienen, alvorens tot behandeling kan worden overgegaan. Desgevraagd ontvangt de klager de klachtenregeling.

Betreft de klacht het functioneren van (één van) de directieleden en is hierover in het directe contact geen bevredigende oplossing gevonden, dan kan de klacht schriftelijk worden ingediend bij de Raad van Toezicht, in persoon van de voorzitter en enig ander lid. Naam en telefoonnummers zijn op te vragen bij het centraal bureau.

Klager kan ook direct een schriftelijke klacht indienen bij de leidinggevende.

In het onderstaande wordt in het algemeen gesproken over 'behandelaar'. Afhankelijk van de situatie kan hiermee de leidinggevende, de directeur of de Raad van Toezicht mee worden bedoeld.

1. Een schriftelijke klacht bevat zo volledig en gedetailleerd mogelijk:
 - de beschrijving van de klacht,
 - de reden waarom het als klacht ervaren wordt,
 - het doel dat de klager met het indienen van de klacht wil bereiken
 - een beschrijving van datgene dat al is ondernomen om tot een oplossing van de klacht te komen.

De schriftelijke klacht kan worden toegezonden aan het Centraal Bureau van Mikz, Postbus 200, 5140 AE te Waalwijk.

2. De behandelaar bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht schriftelijk.
3. Betreft de klacht het beleid of de organisatie van Mikz dan wordt de volgende procedure gevolgd:
 - a. De klacht wordt in behandeling genomen door degene die voor het betreffende beleid of organisatieproces verantwoordelijk is.
 - b. De klager wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.
 - c. De behandelaar vult het klachtenformulier in aanwezigheid van de klager in of aan en verwerkt hierop de nader verkregen mondelinge informatie.
 - d. Zonodig kan aanvullende informatie bij derden worden ingewonnen, met inachtneming van de nodige zorgvuldigheid.
 - e. Op basis van verkregen informatie besluit leidinggevende welke maatregelen genomen zullen worden om de klacht in redelijkheid op te lossen en registreert dit op het klachtenformulier.
 - f. Leidinggevende legt het klachtenformulier voor aan de directie ter fiattering. Fiattering vindt plaats binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier.
 - g. De leidinggevende handelt de klacht af – uiterlijk 5 werkdagen na fiattering door de directeur - door zowel de klager mondeling en schriftelijk te informeren over de uitkomst van het onderzoek, het beslissend oordeel over de klacht en de eventueel te nemen c.q. genomen maatregel of actie.
4. Betreft de klacht direct het functioneren van een medewerker dan wordt de volgende procedure gevolgd:
 - a. De op schrift gestelde klacht wordt in beginsel in behandeling genomen door de leidinggevende. Betreft het een schriftelijke klacht over het functioneren van (één van) de directieleden dan zal deze altijd in behandeling worden genomen door de Raad van Toezicht (de voorzitter en enig ander lid).

- b. De klager wordt zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.
 - c. De medewerker wiens handelen de klacht betreft wordt zo spoedig mogelijk door haar leidinggevende op de hoogte gesteld van de klacht en ontvangt hiervan een afschrift. Zij wordt uitgenodigd zo snel mogelijk doch uiterlijk 5 werkdagen na ontvangst van de klacht hierop schriftelijk te reageren.
 - d. Zonodig kan aanvullende relevante informatie bij derden worden ingewonnen, met inachtneming van zorgvuldigheidseisen.
 - e. Met klager wordt tijdens het persoonlijk gesprek de klacht besproken en het klachtenformulier (nader) ingevuld. Ook wordt de mogelijkheid van een bemiddelend gesprek bekeken. Is dit voor klager een positieve optie dan vindt dit gesprek binnen een week plaats.
 - f. Verloopt het bemiddelend gesprek tot tevredenheid van alle betrokkenen en is daarmee de klacht weggenomen, dan kan het onderzoek naar de klacht worden afgesloten.
 - g. Behandelaar handelt de klacht af door de inhoud en het resultaat van dit gesprek en de eventueel te nemen maatregel of actie schriftelijk aan de klager en medewerker te bevestigen.
 - h. Leidt dit gesprek niet tot het wegnemen van de klacht of vindt er geen bemiddelend gesprek plaats dan geeft de leidinggevende haar oordeel over de klacht en over de - in redelijkheid - te ondernemen acties aan op het klachtenformulier
 - i. De leidinggevende die de klacht behandelt legt het klachtenformulier ter fiattering voor aan de directie. Fiattering vindt plaats binnen 10 werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier.
 - j. De leidinggevende handelt de klacht af – uiterlijk 5 werkdagen na fiattering door de directeur - door zowel de klager als de medewerker schriftelijk te informeren over de uitkomst van het onderzoek, het beslissend oordeel over de klacht en eventueel te nemen c.q. genomen maatregel of actie.
5. De behandelaar toetst bij de klager en – indien van toepassing – de medewerker of de klacht in redelijkheid en naar tevredenheid is opgelost.
6. Indien dit niet (geheel) het geval is, wijst de behandelaar op de verdere mogelijkheden. De leidinggevende wijst de klager - en indien van toepassing de medewerker - op de mogelijkheid om tegen de afhandeling van de klacht schriftelijk bezwaar te maken bij de directie. Indien van deze interne beroepsmogelijkheid gebruik wordt gemaakt zal de directie binnen 1 maand op het bezwaarschrift reageren.
7. Kan de klager zich niet vinden in het oordeel over de klacht en de eventuele verdere afhandeling door de directie c.q. de Raad van Toezicht, dan kan zij de klacht doorsturen naar de landelijke Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.
- a. De organisatie stelt alle op de klacht betrekking hebbende bescheiden voor verder behandeling en afdoende ter beschikking van de secretaris van de externe klachtencommissie.
 - b. De klager kan ten alle tijden het reglement van de externe commissie opvragen bij het centraal bureau.
 - c. Indien de Klachtencommissie betrokken is geweest, neemt de directie binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie, een beslissing over de afhandeling van de klacht.
Klager, aangeklaagde en de klachtencommissie worden schriftelijk over het oordeel en de motivering ingelicht door diegene die de klacht in behandeling heeft gehad. Is er geen oordeel mogelijk, dan worden klager en aangeklaagde daarover schriftelijk en gemotiveerd geïnformeerd.
 - d. Het advies van de klachtencommissie is zwaarwegend. Als de directie dit advies niet overneemt, dan deelt zij dit gemotiveerd en schriftelijk mee aan de klager en de aangeklaagde.
Bij afwijking van de genoemde termijn van vier weken doet de directie daarvan schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarbinnen zij haar standpunt aan haar kenbaar zal maken. De termijn voor uitstel bedraagt maximaal vier weken.
8. Diegene die de klacht in behandeling heeft genomen en heeft onderzocht, zorgt voor verdere afdoening van de klacht:

- a. Klachtenformulieren met bijbehorende verklaringen en andere informatie worden doorgegeven aan de directeur kwaliteit en communicatie. Deze zorgt voor archivering in het klachtdossier van de organisatie en jaarlijkse rapportage.
- b. Een afschrift van de klacht en het klachtenformulier wordt –indien van toepassing - door leidinggevende opgenomen in het personeelsdossier van de medewerker.

Zowel klager als de directie van de organisatie kunnen te allen tijde besluiten om de klacht in behandeling te laten nemen door de externe instantie: Stichting Klachtencommissie Kinderopvang.

4. Periodieke rapportage

Klachten worden altijd geregistreerd. Aan de hand van de geregistreerde klachten kunnen medewerkers dan wel het management komen tot veranderingen in het handelen, in het beleid en / of de organisatie van Mikz die de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komt.

De leidinggevenden bewaken aan de hand van deze registraties tevens of de klachtenregeling zorgvuldig wordt toegepast door de medewerkers.

Over de klachten die in behandeling zijn genomen aan de hand van de klachtenformulieren wordt door de regiomanagers van de afzonderlijke regio's en de teamleiders van de administratieve afdelingen een rapportage opgesteld. De directeur kwaliteit en communicatie verwerkt dit tot één rapportage voor Mikz. Hierin wordt ook het aantal en de aard van de klachten die door de externe klachtencommissie in behandeling zijn genomen vermeld.

De klachtenrapportage, jaarlijks gereed in april, wordt in het managementteam besproken en aangevuld met conclusies en aanbevelingen. De leden van de Oudercommissies en de Raad van Toezicht ontvangen een exemplaar.

Van deze rapportage en de eventuele maatregelen die het management vervolgens neemt zal verder verslag worden uitgebracht aan de Raad van Toezicht, de ondernemingsraad en de oudercommissies.

In het jaarverslag van Mikz wordt hiervan een samenvatting opgenomen.

De externe klachtencommissie maakt jaarlijks geanonimiseerd haar bevindingen bekend in een rapport dat wordt uitgereikt aan de directies van de aangesloten organisaties. Het rapport ligt ter inzage voor de ondernemingsraad en de oudercommissie.

5. Informatievoorziening klachtenregeling

Alle klanten van Mikz kunnen de klachtenregeling op de locatie of via de website www.mikz.nl inzien.

6. Geheimhouding

Alle betrokken medewerkers en leden van de Raad van Toezicht zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die hen bij behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen tegenover derden. In geval het een klacht over een gastouder betreft is deze ook gehouden aan deze geheimhoudingsplicht.

7. Wijziging klachtenregeling

Deze regeling wordt vastgesteld en kan worden gewijzigd of ingetrokken - op voorstel van belanghebbenden - door de directie van Mikz.

8. Slotbepalingen

In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de directie naar redelijkheid en billijkheid. De klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2009.

9. Beroep

De klager kan tegen de maatregelen of wijze van afhandeling in beroep gaan bij de Geschillencommissie Kinderopvang, Borderwijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP, Den Haag.

Register formulieren en documenten:

Klachtenformulier (f.014)

Formulier klachtenbehandeling voor leidinggevende (f.015)

Formulier registratie ontevreden opmerkingen groepen/administratie (f.013)

Formulier registratie ontevreden opmerkingen gastouderopvang (f.017)

Externe klachtenprocedure landelijke Stichting Klachtencommissie Kinderopvang (d.006)