

## Openbaar jaarverslag 2010



### Externe Klachten Mikz

#### Voorwoord

Voor u ligt het openbare jaarverslag 2010 externe klachten van ouders van Mikz. Voor de behandeling en beoordeling van externe klachten is Mikz aangesloten bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang(SKK). Deze commissie is een onafhankelijke instelling waar meerdere kinderopvangorganisaties bij zijn aangesloten.

Jaarlijks ontvangen wij achteraf een verslag van de ingediende en afgehandelde klachten. In 2010 heeft de externe klachtencommissie geen klachten over Mikz ontvangen.

#### Interne klachtenbehandeling

Mikz streeft naar voortdurende verbetering van haar dienstverlening. Indien klanten niet tevreden zijn over deze dienstverlening dan horen we dat graag. Wij zullen er alles aan doen wat in redelijkheid van ons verwacht mag worden om een klacht zo snel en correct mogelijk op te lossen.

Daarvoor hanteren wij de interne klachtenregeling waarin staat beschreven welke stappen worden ondernomen om dit te realiseren. Deze regeling en een klachtenformulier zijn te vinden op de website van Mikz.

#### Onafhankelijke commissie

Kunnen ouders zich niet vinden in het uiteindelijke resultaat van de interne klachtenprocedure of leggen zij de klacht liever voor aan een onafhankelijke commissie dan kunnen zij contact opnemen met SKK, telefoonnummer (0900) 0400034 of via [www.klachtkinderopvang.nl](http://www.klachtkinderopvang.nl).

De commissie Zuid: Brabant en Limburg bestaat uit de volgende leden:

Hr. ir. J.N.E. (Sjef) Cortenraede

Hr. drs. H. (Harry) Ummels

Mevr. A.J.M. (Agnes) van Hoesel

Mevr. mr. A. (Anita) den Hoed

Mevr. drs. D. (Dorine) de Vries, arts

Mevr. drs. T. (Tamara) Veldkamp

Mevr. mr. M.E.G.M. (Monique) D'Agnolo

Mevr. drs. L. (Liesbeth) Gaillard

Mevr. mr. J. (Jeanine) Zevenbergen

#### Bekendmaking klachtenregeling

Ouders worden op diverse manieren geïnformeerd over de interne en externe klachtenregeling. Zoals u hierboven al hebt kunnen lezen staat de informatie uitgebreid vermeld op de website van Mikz.

Verder is het beschreven in de informatiebrochure en is daaraan een brochure van SKK toegevoegd.

Persoonlijk worden klanten tijdens het intake gesprek door de pedagogisch medewerker nogmaals op de hoogte gebracht.

#### Groeien door klachten; Mikz als lerende organisatie

In 2010 zijn er geen klachten ingediend bij de externe klachtencommissie voor ouders en ook niet bij de klachtenkamer voor oudercommissies.

Dat wil niet zeggen dat er bij Mikz zelf geen klachten of uitingen van ongenoegens binnen zijn gekomen. In totaal hebben wij 22 klachten schriftelijk ontvangen en 26 klachten telefonisch of per email. Als organisatie leggen wij bij de behandeling van de klachten vooral de nadruk op het begrijpen van wat de ouder onze organisatie wil duidelijk maken. Deze benadering levert op dat de klager serieus genomen wordt. Het leidt tot een analyse van het probleem, zoals de ouder die ervaart en de conclusies leiden tot verbeterpunten voor onze organisatie. Op die manier hebben wij baat bij de klachten om als lerende organisatie te functioneren. Wij zijn er daarom tevreden over dat ouders ons weten te vinden. In een open gesprek gaan wij samen met de ouder naar een oplossing op zoek. In nagenoeg alle gevallen hebben de klachten tot aanpassing van processen of beleid geleid.