

# Klachtenreglement MIK-PIW Groep

Van klacht naar kans



## Inhoudsopgave

1. INLEIDING .....	2
2. TOEPASSINGSGEBIED .....	2
3. DOEL VAN DE KLACHTENREGELING .....	2
4. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN .....	2
5. UITGANGSPUNTEN .....	3
6. KLACHTENPROCEDURE .....	3
7. EXTERNE KLACHTENPROCEDURE.....	4
7.1 Kinderopvang.....	4
7.2 Sociaal Werk .....	4
7.3 Bindend advies .....	4
8. REGISTRATIE, VERSLAGLEGGING EN ARCHIVERING.....	4
9. BEHANDELING STOPZETTEN OF SCHORSEN .....	4
BIJLAGE 1 STROOMSCHEMA KLACHTENPROCEDURE .....	5

## 1. INLEIDING

Dit is de klachtenregeling van de MIK-PIW Groep en de daartoe behorende stichtingen zijnde:

- MIK<sup>1</sup>
- Spelenderwijs<sup>1</sup>
- Partners in Welzijn<sup>2</sup>
- Escplore<sup>2</sup>
- Centrum voor Jeugd en Gezin<sup>2</sup>
- Knooppunt Informele Zorg<sup>2</sup>

<sup>1</sup> *Verplicht conform Wet Kinderopvang*

<sup>2</sup> *(Nog) niet wettelijk verplicht voor sociaal werk echter conformerend aan Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg*

## 2. TOEPASSINGSGBIED

De klacht moet betrekking hebben op gedragingen of gebeurtenissen die de klant\* zelf betreffen en/of op het organisatiebeleid. Het recht tot indienen van een klacht komt toe aan: de klant, zijn/haar wettelijke vertegenwoordiger, zijn/haar nabestaanden en natuurlijke personen die door de gebruiker zijn gemachtigd. \*klant: ouders, verzorger, kind, klantsysteem

## 3. DOEL VAN DE KLACHTENREGELING

- Bieden van een transparante en laagdrempelige mogelijkheid voor het uiten, bemiddelen en behandelen van onvrede of een klacht.
- Het zo mogelijk herstellen van de vertrouwensrelatie tussen de klant en degene waarover wordt geklaagd en of de organisatie.
- De mogelijkheid om als organisatie te leren van klachten en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

## 4. BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN

De organisatie:	Alle stichtingen behorend tot de MIK-PIW Groep zijnde: MIK, Spelenderwijs, Partners in Welzijn, Escplore, CJG, KIZ
Bestuurder:	Eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het werk en statutair het besluitvormend orgaan van de organisatie.
Onvrede:	Een uiting van ongenoegen dat vooraf gaat aan een klacht.
Klacht:	Een klacht is een uiting van ongenoegen die mondeling of schriftelijk kenbaar is gemaakt aan de leidinggevende.
Klant:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt van het dienstenaanbod van de organisatie.
Klager:	Klant (of diens vertegenwoordiger) die een klacht indient.
Medewerker:	Een persoon werkzaam in de organisatie, zowel in dienst als verbonden aan de organisatie (o.a. stagiaires, vrijwilligers)
Klachtenloket kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies of mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling
Provinciale klachtencommissie:	Onafhankelijke externe Provinciale Klachtencommissie waarbij het sociaal werk van de MIK-PIW Groep is aangesloten, voor bindende uitspraken.
Beleidsmedewerker kwaliteit:	Staffunctionaris met taken in het kader van het kwaliteitsmanagementsysteem (beleid, advies, ondersteuning, coördinatie, monitoring, kwaliteitsevaluaties en- rapportages aan bestuurder en MT).

## 5. UITGANGSPUNTEN

- We nemen elke vorm van onvrede en elke klacht serieus.
- We verwachten dat onvrede rechtstreeks geuit wordt bij betrokken medewerker.
- We streven ernaar om samen tot een oplossing te komen.
- Bij elke klacht geldt het principe van hoor en wederhoor.
- We streven naar zo kort mogelijke doorlooptijd van de afhandeling van de klacht.
- De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht te worden ingediend. Hierbij wordt 2 maanden als redelijk wordt beschouwd.

## 6. KLACHTENPROCEDURE

### 6.1 Klant is ontevreden over de dienstverlening.

#### 6.2A De klant bespreekt zijn onvrede met de betrokken medewerker:

- a. er wordt een oplossing gevonden
- b. er wordt geen oplossing gevonden. De medewerker verwijst de klant door naar zijn leidinggevende

#### 6.2B De klacht wordt schriftelijk (digitaal) ingediend (via klachtenformulier op de website of de E-mail)

De klacht wordt doorgestuurd naar de betrokken leidinggevende. Leidinggevende neemt zo spoedig mogelijk (binnen een werkweek) contact op met de klant voor een gesprek.

#### 6.2C De klant dient telefonisch een klacht in bij de leidinggevende in (direct of wordt doorverbonden met de leidinggevende).

### 6.3 De leidinggevende bespreekt de klacht met de klant

De leidinggevende

- hoort de klacht van de klant aan. Dit kan afhankelijk van de situatie in een gesprek of telefonisch.
- legt, Indien dit nog niet is gebeurd de klacht samen met de klant schriftelijk is vast (wat, waar, wanneer, wie erbij betrokken?).
- stuurt een schriftelijke bevestiging van de klacht naar de klant.
- legt de procedure uit en wat hij/zij voornemens is te gaan doen.
- registreert de klacht in het klachtensysteem.

### 6.4 De leidinggevende draagt zorg voor de afhandeling klacht

De leidinggevende (hierbij is opschaling naar eerstvolgende leidinggevende mogelijk)

- heeft binnen 1 werkweek contact met betrokken partijen;
- betreft de kwaliteitsfunctionaris erbij indien nodig;
- hoort beide partijen indien klacht betrekking heeft op professioneel handelen medewerker;
- gaat gezamenlijk in gesprek om tot een oplossing te komen;
- bewaakt de doorlooptijd;
- informeert de klant schriftelijk over bevindingen en maatregelen binnen 6 weken;
- houdt vanaf binnenkomst klacht de klachtenregistratie bij (zie 9).

NB. Dit traject kan in één keer of in meerdere stappen doorlopen worden binnen een periode van 6 weken.

NB. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. In dit geval wordt de klachtenprocedure afgesloten.

## 7. EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

### 7.1 Kinderopvang

Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, dan heeft de klant de mogelijkheid zich te wenden tot:

het Klachtenloket Kinderopvang : [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) (tel: 0900-1877, postbus 96802, 2509 JE Den Haag) of;  
de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) (tel: 070 310 53 10, Postbus 90600 2509 LP Den Haag).

Binnen de Kinderopvang kan een ouder zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient. Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

### 7.2 Sociaal Werk

Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de klant de mogelijkheid zich rechtstreeks te richten tot de Provinciale Klachtencommissie. De klacht dient schriftelijk te worden ingediend bij:

- de secretaris van de Provinciale Klachtencommissie Postbus 112, 6000 AC Weert.

### 7.3 Bindend advies

Met instemming van beide partijen wordt afgesproken dat het advies van de externe klachtencommissie(s) worden beschouwd als bindend.

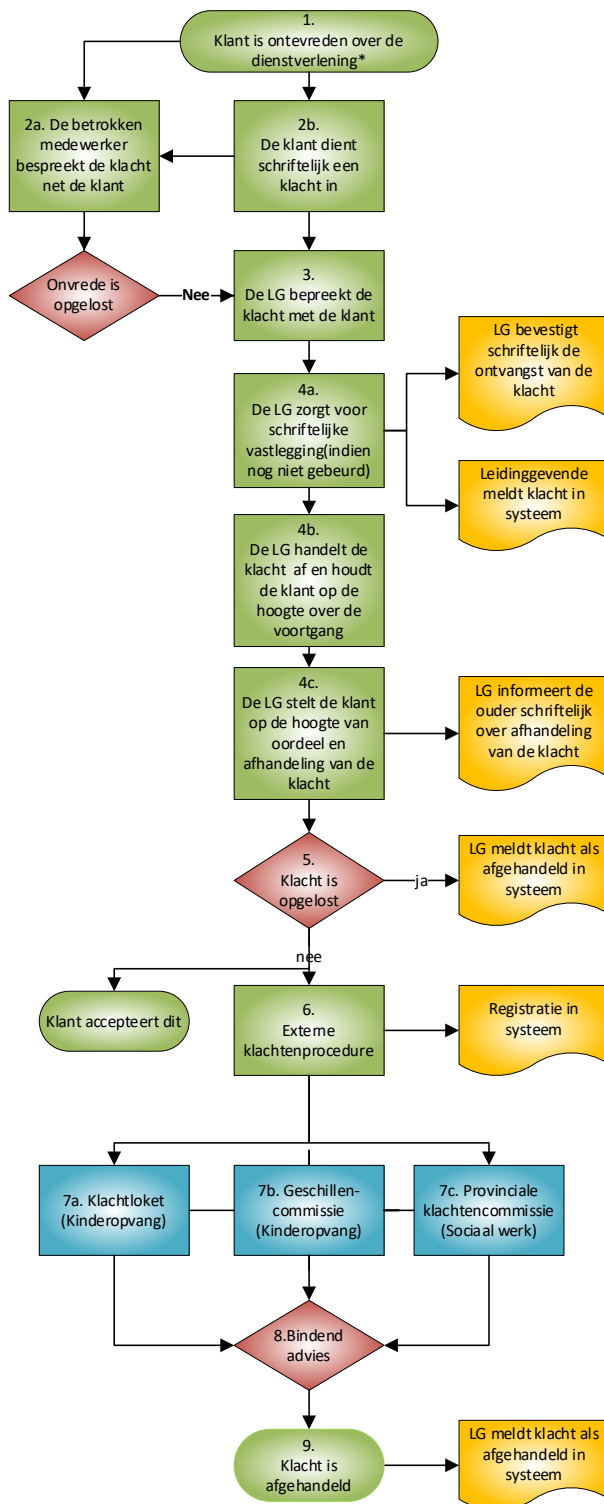
## 8. REGISTRATIE, VERSLAGLEGGING EN ARCHIVERING

- Alle schriftelijk ingediende klachten, verslaglegging van acties, bevindingen, besluiten en maatregelen van de interne klachtenafhandeling worden geregistreerd in het 'melding incidenten en klachten-systeem'. De registratie hiervan wordt 1 jaar bewaard.
- Het registreren van gevallen van ongewenst gedrag: bij een (vermoeden) van een strafbaar feit (fysiek geweld, pesterijen) seksuele intimidatie, discriminatie, vernieling, diefstal zal worden behandeld conform betreffend beleid.
- Halfjaarlijks maakt kwaliteitsfunctionaris een analyse van aantal en aard van klachten t.b.v. het MT.
- Jaarlijks wordt een openbaar jaarverslag van klachten die de route van de externe klachtafhandeling hebben doorlopen op de websites van de MIK-PIW Groep geplaatst.

## 9. BEHANDELING STOPZETTEN OF SCHORSEN

- Als de klant zijn klacht intrekt, wordt dit vastgelegd met vermelding van de reden waarom.
- Als de klager geen medewerking verleend aan de behandeling van de klacht, kan besloten worden de klacht niet verder in behandeling te nemen of te schorsen.

## BIJLAGE 1 STROOMSCHEMA KLACHTENPROCEDURE



### Stroomschema klachtenprocedure MIK-PIW-groep

1. Klant is ontevreden over de dienstverlening.
- 2a. De klant bespreekt zijn onvrede met de betrokken medewerker:
  - a. er wordt een oplossing gevonden
  - b. er wordt geen oplossing gevonden
- 2b. De klant dient de klacht schriftelijk in.
  - indien deze gericht is aan een medewerker, bespreekt deze de klacht met de klant (zie 2a.)
  - Indien deze aan de leidinggevende gericht is of ongeadresseerd is, neemt de leidinggevende de klacht in behandeling, (zie 3)
3. De leidinggevende bespreekt
  - a. de schriftelijk ingediende klacht
  - b. de niet opgeloste onvrede na gesprek met betrokken medewerker
- 4 De leidinggevende\*\*
  - a draagt zorg dat de klacht schriftelijk wordt vastgelegd indien dit nog niet is gebeurd/ bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de klant/meldt de klacht in het systeem.
  - b. houdt de klant op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
  - c. bewaakt de procedure.. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, in ieder geval binnen een termijn van 6 weken.
  - d. De klant ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
5. De maatregelen leiden tot een oplossing.  
De leidinggevende meldt de klacht als afgehandeld in het systeem.
6. De maatregelen leiden niet tot een oplossing
  - De klant legt zich hierbij neer
  - óf besluit tot het volgen van de extern klachtenprocedure
7. Start externe klachtenprocedure  
De klant wendt zich tot
  - Kinderopvang*
  - a. Klachtloket Kinderopvang of b. Geschillencommissie *Zorg en welzijn*
  - c. Provinciale klachtencommissie
 De leidinggevende doet hiervan melding in het systeem.
8. De klant en de organisatie committeren zich aan de uitspraak van de klachtencommissie.
9. De klacht is afgehandeld. De leidinggevende maakt hiervan melding in het systeem.

\*) De klant kan zich met een klacht ook meteen tot de externe Geschillen- c.q. Klachtencommissie wenden. Uitgangspunt is echter ernaar streven de klacht intern op te lossen.

\*\*) Opschaling naar eerstvolgende leidinggevende is hierbij mogelijk