

Klachtenreglement MIK & PIW Groep

Van klacht naar kans

Afdeling kwaliteit oktober 2021

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
8. REGISTRATIE, VERSLAGLEGGING EN ARCHIVERING.....	4
9. BEHANDELING STOPZETTEN OF SCHORSEN	4

1. INLEIDING

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

- MIK¹
- Spelenderwijs¹
- Partners in Welzijn²
- Escplore²
- Centrum voor Jeugd en Gezin²
- Knooppunt Informele Zorg²

¹ Verplicht conform Wet Kinderopvang

² (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 MIK & PIW Groep zijnde: MIK, Spelenderwijs, Partners in Welzijn, Escplore, CJG, KIZ
Bestuurder:	Eindverantwoordelijk 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, voor bindende geschillenafhandeling
Provinciale klachtencommissie:	Onafhankelijke externe Provinciale Klachtencommissie waarbij het sociaal werk van 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 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.

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 in een dossier op de persoonlijke drive (H-schijf) ;
- vult na afhandeling klacht het Klachtenregistratieformulier in (tegel klachten en incidenten Intranet)

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 (tel: 0900-1877, postbus 96802, 2509 JE Den Haag) of;
de Geschillencommissie 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

- De leidinggevende maakt een dossier aan met betrekking tot de klacht, acties en maatregelen.
- Na afhandeling van de klacht volgt de registratie ervan in het systeem.
- Per kwartaal 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 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.