

EXTERNE KLACHTENREGELING MIK&PIW GROEP

Van klacht naar kans

16 december 2025



MIK & PIW GROEP
Sociaal werk & Kinderopvang

1.	INLEIDING	2
2.	TOEPASSINGSGEBIED	2
3.	DOEL VAN DE KLACHTENREGELING	2
4.	BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN	2
5.	UITGANGSPUNTEN	3
6.	KLACHTENPROCEDURE	3
7.	EXTERNE KLACHTENPROCEDURE	5
	7.1 KINDEROPVANG	5
	7.2 SOCIAAL WERK	5
	7.3 BINDEND ADVIES	5
8.	REGISTRATIE, VERSLAGLEGGING EN ARCHIVERING	6
9.	BEHANDELING STOPZETTEN OF SCHORSEN	6
	BIJLAGE 1 STROOMSCHEMA VAN DE KLACHTENPROCEDURE	7

1. INLEIDING

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

- MIK & Spelenderwijs Kindontwikkeling¹
- 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. TOEPASSINGSGEBIED

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 klant zijn gemachtigd.

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 de organisatie en/of degene waarover wordt geklaagd.
- 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 Kindontwikkeling, 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 voorafgaat aan een klacht welke middels informeel overleg kan worden verholpen.
Klacht	Een klacht is een formele schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Klant	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt van, of in aanraking komt met, 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 kwaliteitsmanagement-systeem (beleid, advies, ondersteuning, coördinatie, monitoring, kwaliteitsevaluaties en- rapportages aan bestuurder en management team).

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 om de onvrede zo snel mogelijk weg te nemen.
- Bij onvrede en/of een 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 redelijke termijn beschouwd.

6. KLACHTENPROCEDURE

In bijlage 1 is onderstaande klachtenprocedure weergegeven als stroomschema.

6.1 Klant is ontevreden over de dienstverlening.

6.2 De klant bespreekt zijn onvrede met de betrokken medewerker en:

- er wordt een oplossing gevonden. Onderstaande procedure hoeft niet verder gevolgd te worden.
- er wordt geen oplossing gevonden. De medewerker verwijst de klant door naar zijn leidinggevende. Dit kan via telefonisch contact of door het klachtenformulier in te vullen op de website.

Onvrede wordt klacht:

6.2B De klant dient telefonisch een klacht in bij de leidinggevende (direct of wordt doorverbonden met de leidinggevende). De leidinggevende verifieert aan de telefoon of het een klacht betreft, of dat de klant het nog ervaart als onvrede. Indien het als onvrede wordt ervaren en direct kan worden afgehandeld, hoeft onderstaande procedure niet verder gevolgd te worden.

De leidinggevende bespreekt de klacht met de klant. De leidinggevende:

- hoort de klacht van de klant aan.
- Registreert de klacht samen met de klant in het klachtenportaal in AFAS en stuurt per mail een bevestiging van de klacht naar de klant.

- legt de procedure uit en wat hij/zij voornemens is te gaan doen en geeft aan dat het streven is om de klacht binnen 6 weken af te handelen.

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

- De klacht wordt door de ontvanger geregistreerd in het klachtenportaal in AFAS.
- De ontvanger stuurt een ontvangstbevestiging aan de klant.
- De leidinggevende:
 - neemt zo spoedig mogelijk (binnen een werkweek) contact op met de klant;
 - hoort de klacht van de klant aan. Dit kan afhankelijk van de situatie in een gesprek of telefonisch;
 - legt de procedure uit en wat hij/zij voornemens is te gaan doen. Geeft aan dat het streven is naar een afhandeling binnen 6 weken.

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. Bij klachten over ongewenst gedrag, een (vermoeden) van een strafbaar feit (fysiek geweld, pesterijen), seksuele intimidatie, discriminatie, vernieling of diefstal zal de afdeling Mens, Werk & Organisatie worden betrokken. De klacht zal dan worden getoetst aan onze Gedragscode.

6.4 De leidinggevende draagt zorg voor de afhandeling van de klacht.

De leidinggevende:

- Beoordeelt of opschalen naar de hiërarchisch leidinggevende nodig is, bijvoorbeeld omdat de klacht betrekking heeft op het handelen van de organisatie of grote gevolgen of risico's met zich meebrengt. Bij twijfel schaalst de leidinggevende altijd op. Doorgaans blijft de primaire leidinggevende verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht;
- betreft de beleidsmedewerker kwaliteit erbij, indien de klacht naleving van wet- en regelgeving, of organisatiebeleid betreft;
- hoort beide partijen indien klacht betrekking heeft op professioneel handelen medewerker;
- Indien nodig vindt er een gezamenlijk gesprek plaats om tot een oplossing te komen;
- bewaakt de doorlooptijd;
- informeert de klant schriftelijk over bevindingen en maatregelen binnen 6 weken;
- Houdt de voortgang van de klacht bij in het klachtenportaal. Dit traject kan in één keer of in meerdere stappen doorlopen en geregistreerd worden binnen een periode van 6 weken.

6.5 Verlenging doorlooptijd klacht

Indien binnen 6 weken de klacht nog niet is afgehandeld, kan de doorlooptijd met 4 weken worden verlengd. Dit zal worden besproken met de klant, onderbouwd met de redenen voor de verlenging, en wordt vastgelegd in een mail aan de klant. Deze mail wordt toegevoegd aan het dossier in het klachtenportaal in AFAS.

6.6 Aansprakelijkheid

Indien klager de organisatie aansprakelijk stelt, dient de senioradviseur financieel beheer direct te worden betrokken, als contactpersoon voor verzekeringskwesties. Deze verzorgd de verdere afhandeling in samenwerking met leidinggevende.

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.

Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst én de klacht betrekking heeft op het professioneel handelen van een SKJ of BIG geregistreerde professional, heeft de klant de mogelijkheid om digitaal een klacht in te dienen bij het SKJ professioneel toezicht of het tuchtcollege. Dit is een bijzondere vorm van rechtspraak, waarbij een college van gelijkwaardige professionals beoordeelt of een geregistreerde (jeugd)zorgverlener heeft gewerkt volgens de geldende professionele standaard en de bepalingen in de Jeugdwet (en het Besluit Jeugdwet). Onze geregistreerde professionals zijn opgenomen in de betreffende landelijke openbare registers.

- SKJ Kwaliteitsregister jeugd; Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht.
[Klachten en professioneel toezicht - SKJeugd](#)
- Regionaal tuchtcollege voor de gezondheidszorg (RTG); 's-Hertogenbosch Postbus 3555, 5203 DN 's-Hertogenbosch
[Ik heb een klacht | Tuchtcolleges voor de gezondheidszorg](#)
- Jeugdstem (Voorheen AKJ); Wilhelminastraat 11, 6131 KK Sittard
Bieden informatie, advies en ondersteuning bij jeugdzorg.
[Contact | Jeugdstem](#)

7.3 BINDEND ADVIES

Met instemming van beide partijen wordt afgesproken dat het advies van de externe klachtencommissie wordt 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 klachtenportaal in AFAS. De registratie hiervan wordt 1,5 jaar na afhandeling van de klacht bewaard. Wanneer er na afhandeling van een klacht bezwaar wordt ingediend via een externe klachtencommissie, wordt de bewaartermijn van 1,5 jaar gehanteerd na het akkoord van het gegeven bindend advies van de betreffende externe klachtencommissie. Indien er sprake is van aansprakelijkheid, kan het bewaartermijn worden verlengd op basis van de inhoud van het dossier.
- Per 4 maanden maakt afdeling Kwaliteit een rapportage van de ingediende klachten ten behoeve van de organisatie.
- Jaarlijks wordt een openbaar jaarverslag opgesteld 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 (bijvoorbeeld een anonieme klacht), kan besloten worden de klacht niet verder in behandeling te nemen of te schorsen.

BIJLAGE 1 STROOMSCHEMA VAN DE KLACHTENPROCEDURE

STROOMSCHEMA EXTERNE KLACHTENREGELING

Ben je ontevreden of heb je een klacht? Dit kun je doen!



U bent ontevreden

Bespreek informeel de onvrede met de betrokken medewerker

Hoe: Open gesprek

Met: Degene om wie het gaat, een leidinggevende

Doel: Samen tot een oplossing komen



Oplossing gevonden, klacht afgehandeld



Geen oplossing. Onvrede wordt klacht



U heeft een klacht

Meld uw klacht

Hoe: Telefonisch bij de leidinggevende

via het klachtenformulier op de website
U mag **binnen een week** een reactie verwachten.



Behandeling van uw klacht

De betreffende leidinggevende bespreekt met u uw klacht. Samen wordt de klacht omschreven en vastgelegd.

U ontvangt een bevestiging via mail.

De leidinggevende geeft uitleg over de verdere procedure.



Afhandeling van uw klacht

De leidinggevende informeert u **binnen 6 weken** schriftelijk over bevindingen en eventuele maatregelen.



Eens met de afhandeling



Niet eens met de afhandeling



Externe klachtenprocedure



Lees in onze regeling waar u extern terecht kunt met uw klacht.



MIK & PIW GROEP
Sociaal werk & Kinderopvang