



## **Openbaar jaarverslag 2010**

### **Klachten van oudercommissies Mikz**

#### **Voorwoord**

Voor u ligt het openbare jaarverslag van klachten van oudercommissies 2010 van Mikz B.V. Mikz biedt professionele kinderopvang en peuterspeelzaalwerk aan in de regio's Waalwijk(inclusief de gemeente Loon op Zand) Heusden, Hilvarenbeek ( inclusief de gemeente Oirschot). Mikz draagt bij aan de ontwikkeling en educatie van kinderen door een veilige omgeving te bieden en inspirerende, bij de leeftijd passende activiteiten te organiseren. Zo wil Mikz bijdragen aan een goede basis voor de toekomst.

De Wet Kinderopvang bepaalt dat ouders adviesrecht hebben over onderwerpen die hun belang en dat van hun kinderen binnen de kinderopvangorganisatie raken.

De Wet gaat uit van locatie gebonden medezeggenschap (per gebouw), maar maakt een centrale vormgeving ook mogelijk.

Mikz heeft in elke regio één of meer commissies van ouders die gebruik maken van dagopvang of buitenschoolse opvang. De oudercommissies van een regio komen in vergadering bijeen. Zij komen op voor de belangen van ouders en kinderen en onderhouden hiervoor nauwe contacten met de regiomanager. Ook is er een oudercommissie voor het gastouderbureau. Het gastouderbureau is niet aan één specifieke regio gebonden. Ieder oudercommissielid kan deelnemen aan de centrale oudercommissievergadering en daar advies uitbrengen over het beleid op organisatieniveau.

De onderwerpen waar de oudercommissies en/of de Centrale Oudercommissie een adviesrecht over hebben, zijn in de wet vastgelegd.

Zowel voor de oudercommissies als voor de Centrale Oudercommissie zijn reglementen opgesteld. Met ingang van 1 april 2008 is elke kinderopvangorganisatie die onder de Wet Kinderopvang valt verplicht een klachtenregeling voor oudercommissies te hebben. De regeling wordt uitgevoerd door de Klachtenkamer Oudercommissie van de SKK.

Als professionele aanbieder van kinderopvang publiceert Mikz B.V. een openbaar jaarverslag van de behandelde klachten van oudercommissies. Dit verslag wordt besproken met de Centrale Oudercommissie van Mikz. Tevens wordt dit verslag toegezonden aan de GGD Hart van Brabant en GGD Brabant-Zuidoost. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die via de klachtenregeling door oudercommissies in 2010 zijn ingediend en is beschreven op welke wijze deze klachten afgehandeld zijn. Allereerst is een beknopte beschrijving van de klachtenregeling van Mikz opgenomen.

#### **De interne klachtenregeling**

Mikz is een organisatie die veel waarde hecht aan het betrekken van de oudercommissies bij de ontwikkeling van kwaliteit en dienstverlening. Uiteraard is het mogelijk dat er in dit overleg zaken niet conform de verwachtingen of afspraken gaan. In eerste instantie kan de oudercommissie dit dan met de betrokken regiomanager van de locatie bespreken. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel verholpen worden.

Kan de betreffende regiomanager de klacht niet naar tevredenheid afhandelen, dan zal deze de oudercommissie doorverwijzen naar de directie van Mikz. De directie zal de klacht in behandeling nemen en samen zoeken naar een oplossing. Zo nodig zullen processen of

het beleid van Mikz aangepast worden.

### **De externe klachtenregeling**

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, dan kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling. De oudercommissie kan met haar klacht terecht bij de Klachtenkamer Kinderopvang, deze behandelt "medezeggenschaps" klachten: klachten van oudercommissies over de wijze waarop een organisatie omgaat met de wettelijk bepaalde medezeggenschap van ouders in de kinderopvang.

### **Klachtenkamer Kinderopvang (voor ondernemers en oudercommissies)**

De Klachtenkamer Kinderopvang is vanaf 1 januari 2007 in oprichting. Het doel van deze klachtenkamer is het uitvoeren van de klachtenregeling die de sociale partners zijn overeengekomen in het Convenant Kwaliteit Kinderopvang en zoals deze is overgenomen in de Beleidsregels Kwaliteit Kinderopvang. Deze klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, als bedoeld in artikel 60 van de Wet Kinderopvang.

De procedure en werkwijze zijn vastgelegd in een reglement voor de klachtenkamer kinderopvang en is op 30 juni 2007 vastgesteld door de MO-groep, de Branchevereniging Ondernemers in de Kinderopvang en BOInK (Belangenvereniging voor Ouders in de Kinderopvang).

Mikz B.V. heeft zich in 2008 aangesloten bij de Stichting Klachtenkamer voor het in behandeling nemen van klachten van alle Oudercommissies van de organisatie door de Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang (KKOC).

De klachtenkamer wordt gevormd door 3 deskundige, onafhankelijke leden en ondersteund door een ambtelijke secretaris.

De samenstelling van de Klachtenkamer is als volgt::

Voorzitter benoemd door sKK:

tot 1 oktober 2009: mr. J.P. van Loon,  
vanaf 1 oktober 2009: mevr. mr. M.C. Tempelaar  
(vervanger mr. H.W.V. Rouffaer)

Lid, benoemd door de mevr. G. Dolsma  
werkgevers: (vervanger mevr. mr S.M.A.F. Sjoukes)

Lid, benoemd door Boink: drs. Th. Blom  
(vervanger mevr. mr. A.J. Kattenwinkel)

### **Bekendmaking klachtenregeling oudercommissies**

De oudercommissieleden zijn geïnformeerd over de aansluiting van Mikz bij de Klachtenkamer Oudercommissies Kinderopvang.

### **(Landelijke) Klachten in 2010**

In het jaarverslag van de Klachtenkamer zijn de aard van de klachten, de oordelen, aanbevelingen en de aard van de maatregelen te lezen. Dit jaarverslag is te downloaden van de website [www.klachtenkamer.nl/jaarverslag2010](http://www.klachtenkamer.nl/jaarverslag2010)

### **Klachten oudercommissies Mikz 2010**

In 2010 is door de oudercommissies van Mikz geen gebruik gemaakt van de externe klachtenregeling. Bij de Klachtenkamer Kinderopvang zijn door oudercommissies van Mikz geen klachten ingediend.