

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1 Stichting Peuteropvang "De Zaaier": een rechtspersoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig activiteiten te bieden aan kinderen vanaf de leeftijd van 3 jaar en 6 maanden in de vorm van een peutergroep.
- 1.2 Directeur: de persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden verantwoordelijk is voor het bestuur, de uitvoering en de bedrijfsvoering van Stichting Peuteropvang "De Zaaier".
- 1.3 Coördinator: de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de directeur leiding geeft aan het peuterwerk binnen Stichting Peuteropvang "De Zaaier".
- 1.4 Peuterleidster: persoon die onder verantwoordelijkheid van de coördinator de dagelijkse leiding heeft van de peutergroep.
- 1.5 Hoofd administratie: de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de directeur leiding geeft aan de peutergroepadministratie.
- 1.6 Medewerker peutergroepadministratie: de persoon die onder verantwoordelijkheid van het hoofd administratie uitvoering geeft aan de peutergroepadministratie.
- 1.7 Medewerker: iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan de Stichting Peuteropvang "De Zaaier", diensten verleent onder verantwoordelijkheid van Stichting Peuteropvang "De Zaaier". Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk Stichting Peuteropvang "De Zaaier" als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.
- 1.8 Geledingen: de lagen binnen Stichting Peuteropvang "De Zaaier" waar een klacht ingediend kan worden. Er worden driegeledingen onderkend binnen Stichting Peuteropvang "De Zaaier", van hoog naar laag: directeur, coördinator/hoofd administratie en peuterleidsters/medewerkers.
- 1.9 De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Zij werkt voor aangesloten organisaties voor kinderopvang, kindcentra en onderwijsinstellingen.
- 1.10 Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Stichting Peuteropvang "De Zaaier".
- 1.11 Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van Stichting Peuteropvang "De Zaaier", die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Stichting Peutergroep "De Zaaier"
 - 1.12 Klacht: schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de Stichting Peuteropvang "De Zaaier" of een medewerker van Stichting Peuteropvang "De Zaaier". Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde Stichting Peuteropvang "De Zaaier" in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van Stichting Peuteropvang "De

Zaaier" die de peutergroep betreffen.

Artikel 2 Indienen van een klacht

- 2.1 Het recht tot het indienen van een klacht komt toe aan:
- De klant, d.w.z. ouders of verzorgers.
 - Zijn of haar wettelijke vertegenwoordiger.
 - Zijn of haar nabestaanden.
 - Natuurlijke personen die door de klant zijn gemachtigd.
- 2.2 De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken.
- 2.3 Bij intrekking van de klacht door de klager is de directeur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- 2.4 De klager is gerechtigd de klacht binnen Stichting Peuteropvang "De Zaaier" in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleiding van Stichting Peutergroep "De Zaaier". Aanbevelingen voor de geschiktste geleiding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende sub paragrafen.
- 2.4.1 Bij de peuterleidster in te dienen klachten betreffen:
- De kinderen.
 - Huisregels en activiteitenprogramma.
 - Accommodatie en spelmaterialen.
 - Hygiëne.
- 2.4.2 Bij de coördinator in te dienen klachten betreffen:
- Procedures binnen een groep.
 - Het functioneren van medewerkers.
 - Aanname- en plaatsingsbeleid aangaande de peutergroep.
 - Openingstijden.
 - Algemeen beleid aangaande de peutergroep.
- 2.4.3 Bij de medewerker peutergroep administratie in te dienen klachten betreffen:
- De nota's.
- 2.8 Bij het hoofd administratie in te dienen klachten betreffen:
- De tarieven.
 - Het functioneren van de medewerker peutergroep administratie.
- 2.9 Bij de directeur kunnen alle klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door een lagere geleiding en klachten over de coördinator of het hoofd administratie.

Artikel 3 Behandeling van de klacht

- 3.1 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, is verantwoordelijk voor een (tijdige) reactie aan de klager, al dan niet na overleg met een hogere geleiding binnen Stichting Peuteropvang "De Zaaier".
- 3.2 Een en ander afhankelijk van de aard van de klacht. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleiding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.

- 3.3 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage ten behoeve van Stichting Peuteropvang “De Zaaier” en de klager. Met uitzondering van klachten betreffende de coördinator wordt deze schriftelijke rapportage altijd toegezonden aan de coördinator die voor archivering van de rapportage zorg draagt.
- 3.4 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste drie weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij een hogere geleding, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste drie weken. De maximale termijn bij het doorlopen van alle drie geledingen bedraagt daarmee drie maal drie weken. Stichting Peuteropvang “De Zaaier” draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen. Zolang de klager de klacht niet bij een hoger geleding heeft ingediend, is de klacht kennelijk opgelost. De drie weken tijd die Stichting Peutergroep “De Zaaier” heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van negen weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt.
- 3.5 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten.
- 3.6 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij een hogere geleding is ingediend, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien een van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren.
- 3.7 De klager kan zijn of haar klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Stichting Peuteropvang “De Zaaier” attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij de landelijke commissie in te dienen, en stelt hem of haar een klachtformulier en reglement ter beschikking.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Postbus 21

3738 ZL Maartensdijk

0900-0400034

Artikel 4 Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Artikel 5 Inwinnen van inlichtingen

- 5.1 De directeur, de coördinator of het hoofd administratie kunnen ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Betrokkenen dienen te allen tijde schriftelijk op de hoogte gesteld te worden, en om toestemming te worden gevraagd indien het inwinnen van informatie hun privacy betreft.
- 5.2 Van het inwinnen van informatie wordt schriftelijk aantekening gehouden door degene die deze informatie inwint. Deze aantekening bevat datum, inhoud, en eventueel plaats of bron van de

verkregen informatie.

- 5.3 Degene die informatie inwint is verplicht alle bescheiden en/of informatie, betrekking hebbend op de klacht, vertrouwelijk te behandelen en geheimhouding te verzekeren t.a.v. de bij de behandeling van de klacht betrokken personen, indien dit gevraagd wordt door degene(n) van wie deze bescheiden en/of informatie afkomstig (zijn) is.

Artikel 6 Inzagerecht

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklagde worden in de gelegenheid gesteld alle op de klacht betrekking hebbende stukken in te zien. Stukken die door een der partijen worden ingediend onder de conditie dat de andere partij hierin geen inzagerecht heeft, worden niet in behandeling genomen en spelen bij de uiteindelijke oordeelsvorming geen rol.

Artikel 7 Beslissing Stichting Peuteropvang "De Zaaier"

Stichting Peuteropvang "De Zaaier" stelt klager binnen drie weken na indiening van de klacht schriftelijk, eventueel ook mondeling, en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. De Stichting Peuteropvang "De Zaaier" deelt klager mede of, en zo ja welke maatregelen zij zal nemen naar aanleiding van de klacht.

Indien de klacht niet onmiddellijk of op korte termijn kan worden opgelost, wordt door degene die de klacht heeft behandeld na 3 maanden nagegaan of de klacht inmiddels is verholpen en of de klager tevreden is met de afhandeling van de klacht.

Artikel 8 Geheimhouding

Een ieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens en informatie die hem of haar ter kennis zijn gesteld. Dit geldt voor gegevens waarvan hij of zij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Artikel 9 Bekendmaking klachtenregeling

Stichting Peuteropvang "De Zaaier" brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 10 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de directeur van Stichting Peuteropvang "De Zaaier".

Artikel 11 Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking per 29 augustus 2018

Stichting Peuteropvang "De Zaaier" is een vereniging van ouders van kinderen die worden opgevoed in een voorschool. De vereniging heeft als doel de opvoeding van deze kinderen te ondersteunen en te verbeteren. De vereniging is opgericht op 1 september 1998 en is sindsdien actief bezig met het organiseren van activiteiten voor de kinderen en hun ouders. De vereniging heeft een ledenlijst met ongeveer 100 leden. De vereniging heeft een eigen bankrekening en een eigen kas. De vereniging heeft een eigen website en een eigen nieuwsbrief. De vereniging heeft een eigen logo en een eigen afbeelding. De vereniging heeft een eigen reglement en een eigen statuten. De vereniging heeft een eigen bestuur en een eigen commissie van toezicht. De vereniging heeft een eigen financieel verslag en een eigen jaarverslag. De vereniging heeft een eigen jaarvergadering en een eigen algemene ledenvergadering. De vereniging heeft een eigen bijdrage van de leden en een eigen bijdrage van de ouders. De vereniging heeft een eigen bijdrage van de gemeente en een eigen bijdrage van de provincie. De vereniging heeft een eigen bijdrage van de landelijke overheid en een eigen bijdrage van de Europese Unie. De vereniging heeft een eigen bijdrage van de Nederlandse Staat en een eigen bijdrage van de Nederlandse Provincie. De vereniging heeft een eigen bijdrage van de Nederlandse Gemeente en een eigen bijdrage van de Nederlandse Provincie. De vereniging heeft een eigen bijdrage van de Nederlandse Staat en een eigen bijdrage van de Nederlandse Provincie. De vereniging heeft een eigen bijdrage van de Nederlandse Gemeente en een eigen bijdrage van de Nederlandse Provincie.

Bijlage 1: Geschilartikel Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

1. De ouder/oudercommissie dient de klacht eerst bij de ondernemer in te dienen.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de ouder/oudercommissie de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen (hierna: Geschillencommissie) aanhangig worden gemaakt.
3. Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).
4. Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken, moet hij de ouder/oudercommissie schriftelijk of in een andere passende vorm vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de gewone rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie is beschikbaar via www.degeschillencommissie.nl en wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil door de Geschillencommissie is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de hierboven genoemde Geschillencommissie dan wel de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.