



Klachtenregeling

1. Begripsomschrijvingen

Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef: een rechtspersoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig activiteiten te bieden aan kinderen in de leeftijd van 2 jaar tot 4 jaar in de vorm van een peuterspeelzaal.

Bestuur: de personen die krachtens opgedragen bevoegdheden verantwoordelijk zijn voor het beleid en de uitvoering hiervan op Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef.

Pedagogisch medewerker: persoon die onder verantwoordelijkheid van het bestuur de dagelijkse leiding heeft van Peuterspeelboerderij.

Geledingen: de lagen binnen Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef waar een klacht ingediend kan worden. Er worden twee geledingen onderkend binnen Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef te weten het bestuur en de leidsters.

Klant: een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Stichting Peuterspeelboerderij de Hummelhoef.

Klager: een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef.

Klacht: schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de Stichting Peuter speelboerderij de Hummelhoef of een medewerker van Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van Stichting Peuterboerderij Hummelhoef die de peuterspeelzaal betreffen.

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.
- 2.2. De klager is te allen tijde gerechtigd de klacht in te trekken. Bij intrekking van de klacht door de klager is het bestuur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- 2.3. De klager is gerechtigd de klacht binnen Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding van Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef of direct bij de onafhankelijke klachtencommissie. Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende sub paragrafen.
 - a. Bij de pedagogische medewerker in te dienen klachten betreffen:
 - De kinderen.
 - Huisregels en activiteitenprogramma.
 - Accommodatie en spelmaterialen.
 - Hygiëne.



- b. Bij het bestuur in te dienen klachten betreffen:
- Procedures binnen een groep.
 - Het functioneren van medewerkers.
 - Aanname- en plaatsingsbeleid aangaande de peuterspeelboerderij.
 - Openingstijden.
 - Algemeen beleid aangaande de peuterspeelboerderij.
 - De nota's en tarieven.
 - Alle klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door een lagere geleding.

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 geleding binnen Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef. Indien de reactie niet bevredigend is, kan de klager zijn klacht vervolgens indienen bij een hogere geleding. Bovengenoemde medewerker maakt klager hierop attent.
- 3.2. De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage ten behoeve van Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef en de klager. Het bestuur draagt zorg voor de bewaring van de schriftelijke klacht.
- 3.3. 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. Zolang de klager de klacht niet bij een hoger geleding heeft ingediend, is de klacht kennelijk opgelost.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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, 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.
- 3.6. De klager kan te allen tijde, al dan niet na het doorlopen van de interne klachtenprocedure zijn of haar klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtencommissie bestaande uit Mw. Klaasens (jurist) en Mw. van de Schoot (opvoedcoach) Mw. Esther van der Hamsvoort (secretaresse). Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef attendeert de klager op de mogelijkheid de klacht bij deze onafhankelijke partij in te dienen, en stelt hem of haar een klachtformulier en contactgegevens ter beschikking.
- 3.7. De onafhankelijke partij stuurt een bevestiging van de schriftelijk ontvangen klacht aan het bestuur van peuterspeelboerderij Hummelhoef en aan de klager. Zij nemen de klacht in behandeling, verrichten hoor- en wederhoor indien nodig en brengen



binnen 2 maanden na ontvangst van de klacht een schriftelijk advies uit aan het bestuur en de klager.

4. Inwinnen van inlichtingen

- 4.1. Het bestuur kan 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.
- 4.2. 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.
- 4.3. 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.

5. 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.

6. Beslissing Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef

Stichting Peuterboerderij Hummelhoef 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 Peuterboerderij Hummelhoef 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 is verholpen en of de klager tevreden is met de afhandeling van de klacht.

7. Geheimhouding

Eenieder is tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle 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.

8. Bekendmaking klachtenregeling

Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef brengt de klachtenregeling via de website en het beleidsplan bij ouders onder de aandacht. Het bestuur stuurt jaarlijks een verslag van de ingediende klachten voor 1 juni naar de GGD-toezichthouder.



9. Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door het bestuur van Stichting Peuterspeelboerderij Hummelhoef met goedkeuring van de oudercommissie.

10. Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking per 1 januari 2011 en is als laatste aangepast n.a.v. de GGD-inspectie d.d. 14-08-2013.

11. Heeft u een klacht tegen een ondernemer en komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht bij De Geschillencommissie

<https://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/>