

# interne klachtenprocedure

## **De Peutertuin**

Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen  
Gerard Brandtweg 4  
1602 LA Enkhuizen

locatie

**De Peutertuin**  
**Admiraliteitsweg 40**  
**1601 ED Enkhuizen**

## artikel 1      Begripsomschrijvingen

- 1.1      **Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen:** een rechtspersoon die in organisatorisch verband een voorziening in stand houdt om regelmatig activiteiten te bieden aan kinderen in de leeftijd van twee tot vier jaar in de vorm van een montessori-peutergroep.
- 1.2      **bestuur:** het orgaan dat volgens de statuten verantwoordelijk is voor bestuur, beheer, uitvoering en bedrijfsvoering van Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen.
- 1.3      **peuterleidster:** persoon die onder verantwoordelijkheid van het bestuur de dagelijkse leiding heeft over het werk in Montessori-peutergroep De Peutertuin te Enkhuizen.
- 1.4      **medewerker:** iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op een andere wijze, verbonden aan de Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.
- 1.5      **klant:** een natuurlijk persoon, die gebruikt maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen.
- 1.6      **klager:** een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen.
- 1.7      **klacht:** schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant, wat betreft de dienstverlening van de Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen of een medewerker van Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen die de peutergroep betreffen.

## artikel 2      Indienen van een klacht

- 2.1      Het recht op 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 het bestuur bevoegd onderzoek te doen naar de klacht. De klager wordt hiervan in kennis gesteld.
- 2.4      De klager is gerechtigd de klacht schriftelijk in te dienen bij het bestuur; dit kan via het postadres van Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen, maar ook via de peuterleidster van dienst.
- 2.5      De klachten kunnen betrekking hebben op de volgende onderdelen:
  - de kinderen
  - huisregels en activiteitenprogramma
  - accommodatie en spelmaterialen
  - hygiëne
  - procedures binnen een groep
  - het functioneren van medewerkers
  - aanname- en plaatsingsbeleid aangaande de peutergroep
  - algemeen beleid aangaande de peutergroep
  - financiële zaken

### **artikel 3      Behandeling van de klacht**

- 3.1      Het bestuur stelt de klager schriftelijk in kennis van het ontvangen van de klacht; zij doet dat binnen drie dagen na ontvangst van de klacht.
- 3.2      De aard van de klacht wordt binnen de bestuursvergadering besproken; dit dient te geschieden binnen twee weken na ontvangst van de klacht. De komende bespreking van de klacht door het bestuur wordt schriftelijk aan de klager aangekondigd.
- 3.3      Voor behandeling van de klacht dient het bestuur zoveel mogelijk relevante zaken te verzamelen; dit kan door onderzoek in de breedste zin van het woord. Daarbij zal steeds de geheimhouding, alsmede de privacy van betrokkenen gewaarborgd moeten zijn.
- 3.4      De behandeling van de klacht, eventueel na onderzoeken en raadplegingen, leidt altijd tot een afgewogen oordeel van het bestuur.
- 3.5      De klager wordt van het oordeel van het bestuur schriftelijk op de hoogte gesteld. Een afschrift van de oordeel wordt, samen met de klacht, door de secretaris van het bestuur gearhiveerd.
- 3.6      Indien de behandeling van de klacht door het bestuur niet naar tevredenheid is geschied of indien het oordeel van het bestuur over de klacht niet naar tevredenheid is, kan de klager dit schriftelijk kenbaar maken bij het bestuur. Het bestuur is verplicht de klager te horen en de procedure opnieuw te doorlopen.
- 3.7      Het bestuur dient er naar te streven de gehele procedure binnen zes weken na ontvangst van de klacht af te hebben gerond.
- 3.8      Als ook een herbeoordeling van de klacht niet tot tevredenheid van de klager leidt kunnen beide partijen de klacht voorleggen aan een externe instantie.

### **artikel 4      Bijstand**

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon. Deze persoon is gebonden aan geheimhouding en aan het privacyreglement.

### **artikel 5      Inwinnen van inlichtingen**

- 5.1      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.
- 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      Recht op inzage**

Klager en, indien de klacht betrekking heeft op een persoon, beklaagde 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      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 8      Bekendmaking van deze klachtenregeling**

Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen brengt deze interne klachtenprocedure onder de aandacht van haar klanten door middel van vermelden van het bestaan ervan in de nieuwe versie van het informatieboekje.

## **artikel 9      Vaststelling en wijziging procedure**

Deze interne klachtenprocedure is vastgesteld door het bestuur van Stichting Montessori-peutergroep Enkhuizen in haar vergadering van 12 oktober 2015.  
Wijziging (in de tekst) van deze procedure in de toekomst kan slechts geschieden door de vergadering van het voltallige bestuur.

## **artikel 10     Inwerkingtreding**

Deze procedure treedt in werking op 1 januari 2016.