

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1.1 **Stichting KidzEiland:** 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 13 jaar in de vorm van een peuterspeelzaal en BSO.
- 1.2 **Directeur:** de persoon die krachtens opgedragen bevoegdheden verantwoordelijk is voor het bestuur, de uitvoering en de bedrijfsvoering van Stichting KidzEiland.
- 1.3 **Coördinator PSZ/BSO:** de persoon die in opdracht van en onder eindverantwoordelijkheid van de directeur leiding geeft aan de PSZ / BSO binnen Stichting KidzEiland.
- 1.4 **Pedagogisch medewerkers:** persoon die onder verantwoordelijkheid van de coördinator de dagelijkse leiding heeft van de peuterspeelzaal.
- 1.5 **Medewerker:** iedere persoon die, zowel door een dienstverband als op andere wijze verbonden aan de Stichting KidzEiland, diensten verleent onder verantwoordelijkheid van Stichting KidzEiland. Bij behandeling van een klacht wordt uiteindelijk Stichting KidzEiland als aangeklaagde partij beschouwd, niet de individuele medewerker.
- 1.6 **Geledingen:** de lagen binnen Stichting KidzEiland waar een klacht ingediend kan worden. Er worden drie geledingen onderkend binnen Stichting KidzEiland, van hoog naar laag: directeur, coördinator en pedagogisch medewerkers/medewerkers.
- 1.7 **Klachtenloket Kinderopvang:** de landelijke klachtencommissie voor kinderopvang in Nederland. Het klachtenloket Kinderopvang kan worden ingeschakeld door klanten van aangesloten organisaties.
- 1.8 **Klant:** een natuurlijk persoon, die gebruik maakt, wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van Stichting KidzEiland.
- 1.9 **Klager:** een persoon of een groep van personen, behorende tot de klanten van Stichting KidzEiland, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan Stichting KidzEiland.
- 1.10 **Klacht:** schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant wat betreft de dienstverlening van de Stichting KidzEiland of een medewerker van Stichting KidzEiland. Het ongenoegen dient betrekking te hebben op handelingen en beslissingen, of het nalaten daarvan, van de aangeklaagde Stichting KidzEiland in een zaak waarin de klager een belang heeft. De klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van de dienstverlening van Stichting KidzEiland die de peuterspeelzaal of BSO 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 KidzEiland in te dienen bij elke door hem of haar gewenste geleding van Stichting KidzEiland. Aanbevelingen voor de geschiktste geleding bij een bepaalde klacht worden gegeven in de navolgende subparagrafen.
- 2.4.1 Bij de pedagogisch medewerkers in te dienen klachten betreffen:
- De kinderen.
 - Huisregels en activiteitenprogramma.
 - Accommodatie en spelmaterialen.
 - Hygiëne.
- 2.4.2 Bij de Intern Begeleider in te dienen klachten betreffen:
- Zorg
 - Observaties
- 2.4.3 Bij de medewerker administratie in te dienen klachten betreffen:
- De nota's.
 - De tarieven.
- 2.4.4 Bij de coördinator in te dienen klachten betreffen:
- Procedures binnen een groep.
 - Het functioneren van medewerkers.
 - Aanne- en plaatsingsbeleid aangaande de peuterspeelzaal of BSO
 - Openingstijden.
 - Algemeen beleid aangaande de peuterspeelzaal of BSO
- 2.4.5 Bij de directeur kunnen alle klachten ingediend worden die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld door een lagere geleding, klachten over de coördinator en de houder.

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 geleding binnen Stichting KidzEiland.
- 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 geleding. 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 KidzEiland 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 afhandelen van de klacht is uiterlijk 6 weken. 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, na het doorlopen van de interne klachtenprocedure zijn of haar klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Stichting KidzEiland attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij Klachtenloket Kinderopvang in te dienen, en stelt hem of haar een klachtformulier en reglement ter beschikking.

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 of de coördinator 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 KidzEiland

Stichting KidzEiland behandelt klachten binnen uiterlijk 6 weken.

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 KidzEiland brengt de klachtenregeling op passende wijze onder de aandacht van haar klanten.

Artikel 10 Bekendmaking ingediende klachten

De coördinator stelt jaarlijks een klachtenjaarsverslag op. Dit verslag wordt gepubliceerd op de website en toegezonden aan de toezichthouder.

Artikel 11 Vaststelling en wijziging reglement

Dit reglement wordt vastgesteld door de directeur van Stichting KidzEiland.

Artikel 12 Inwerkingtreding

Het reglement treedt in werking per 1 januari 2017.