

# Klachtenregeling

Bij 't Eerste Stapje doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan er een keer iets misgaan. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij deze interne klachtenregeling opgesteld.

In de klachtenregeling beschrijven we onze werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. De regeling voldoet aan de eisen uit de [Wet kinderopvang, artikelen 1.57b en 1.57c](#)

## Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u als ouder ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch professional of met de eigenaressen zijn als het om een situatie op de groep gaat. Komen jullie er samen niet uit of bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u een interne klacht bij ons indienen.

U kunt ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan een ook een schriftelijke reactie. wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Het klachtenverslag bespreken we met onze oudercommissie. Ook sturen we het naar de toezichthouder van de GGD. Dit zijn we volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

In deze klachtenregeling leest u verder hoe u een interne klacht bij ons kunt indienen, hoe we deze zullen behandelen en waar u terecht kunt voor externe behandeling van uw klacht.

## Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij 't Eerste Stapje een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de [Meldcode kindermishandeling](#) gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en u nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/of de overeenkomst. In dat geval kunt u via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

## Waar en wanneer kunt u extern uw klacht indienen?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het [klachtenloket kinderopvang](#). Het klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

U kunt ook naar de [Geschillencommissie kinderopvang](#) stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, 't Eerste Stapje is dat dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

In de volgende situaties kunt u direct u klacht indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van 't Eerste Stapje te hebben doorlopen.

- Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van u klacht van 't Eerste Stapje heeft ontvangen.
- Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij 't Eerste Stapje indient. U kunt dan denken aan een situatie waarbij de persoon die uw klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van uw klacht. Hierdoor kan de interne klachtenafhandeling niet onafhankelijk plaatsvinden.

Ook wanneer u direct naar de Geschillencommissie gaat, adviseren wij om vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket kinderopvang om te kijken welke route in uw situatie het best gevolgd kan worden.

## Klachtenregeling 't Eerste Stapje

### 1. Definities

|                 |                                                                                                                                                  |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organisatie:    | 't Eerste Stapje                                                                                                                                 |
| Klacht:         | formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.                                          |
| Ouder:          | de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de pleegouder van een kind dat van kinderopvang bij 't Eerste Stapje gebruik maakt of heeft gemaakt. |
| Oudercommissie: | de commissie, zoals bedoeld in <a href="#">artikel 1.58</a> van de Wet kinderopvang.                                                             |
| Houder:         | degene aan wie de onderneming, zoals bedoeld in de <a href="#">Handelsregisterwet 2007</a> , toebehoort en die met die                           |

|                             |                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | onderneming een kindercentrum of een gastouderbureau exploiteert.                                                                                                                          |
| Klager:                     | de ouder of oudercommissie die een klacht indient.                                                                                                                                         |
| Medewerker:                 | de houder (een natuurlijk persoon), personen die werken in dienst van de houder, of persoon die werken door tussenkomst van de houder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de sportleraar, etc.) |
| Klachtenloket Kinderopvang: | onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor informatie, advies en bemiddeling.                          |
| Geschillencommissie:        | een door het Ministerie van Veiligheid en Justitie erkende commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken zijn bindend.                                                       |
| Schriftelijk:               | een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.                                                                                         |
| Overeenkomst:               | het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.                                                                                                                        |

## 2. Indienen van interne klacht

### 1. U kunt bij ons een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- Een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie'
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder(s)

### 2. We vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Dit is noodzakelijk om uw klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kunnen wij de binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en de kwaliteit verbeteren.

### 3. Wacht niet te lang met het indienen van uw klacht. We vragen u om binnen een redelijke termijn na het ontstaan van uw klacht, deze bij ons in te dienen. Hoe eerder u uw klacht bij ons indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen. Hierbij zien we twee maanden als redelijk. Behalve wanneer u ons kunt uitleggen waarom u dit later doet.

### 4. in uw klacht moeten de volgende gegevens staan:

- datum waarom u de klacht indient;
  - uw naam, adres en telefoonnummer;
  - de naam van de medewerker, als uw klacht gaat over een gedraging van deze medewerker;
  - de kinderopvanglocatie en eventueel ook de groep waar uw klacht over gaat;
  - een omschrijving van de klacht.
5. U kunt uw klacht indienen de eigenaressen. Zij is te bereiken per e-mail: [administratie@heteerstestapje.nl](mailto:administratie@heteerstestapje.nl)

### 3. Behandeling van de interne klacht

1. De eigenaressen, Sharon, bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager. Hij/zij zorgt ook voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
2. 't Eerste Stapje zorgt ervoor dat de klacht altijd zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt is afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht. Stappen die genomen kunnen worden zijn bijvoorbeeld het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor). Of het in kaart brengen van het beleid dat van toepassing is en de uitvoering van dat beleid in de praktijk in relatie tot de klacht.
3. 't Eerste Stapje houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
4. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.
5. Sharon bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Zij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de eigenaressen de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
6. De klager ontvangt van 't Eerste Stapje een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
  - Of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
  - De redenen waarom 't Eerste Stapje tot dit oordeel is gekomen;
  - Als de klacht en het oordeel door aanleiding te geven: welke maatregelen 't Eerste Stapje neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
7. Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel en/of de afhandeling van de interne klacht, dan kunt u uw klacht voorleggen aan het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u direct een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

#### 4. Externe klachtafhandeling

1. Wordt uw klacht na afhandeling volgens onze interne klachtenregeling toch niet naar uw tevredenheid beoordeeld of afgehandeld, dan kunt u een geschil indienen bij de [Geschillencommissie Kinderopvang](#). In de volgende twee situaties kunt u uw klacht ook direct indienen bij de Geschillencommissie, zonder eerst de interne klachtenprocedure van 't Eerste Stapje te hebben doorlopen:
  - Als u niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van uw klacht van 't Eerste Stapje heeft ontvangen.
  - Wanneer in redelijkheid niet van u kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht bij 't Eerste Stapje indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer onze interne klachtafhandeling niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Voordat u naar de Geschillencommissie stapt, kunt u altijd contact opnemen met het [Klachtenloket Kinderopvang](#) voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

2. U moet uw klacht indienen bij de Geschillencommissie binnen 12 maanden nadat u de klacht bij 't Eerste Stapje heeft ingediend.
3. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak waar u en 't Eerste Stapje zich aan moeten houden. De Geschillencommissie controleert dit ook.

#### 5. Klachtenverslag

1. 't Eerste Stapje maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staat ten minste de volgende zaken beschreven:
  - Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
  - De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
  - Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
  - De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
  - Het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.
2. In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar de klagers, ouders, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de houder (een natuurlijk persoon) zelf betreft. Het anders van de houder wordt niet in het verslag opgenomen.

3. 't Eerste Stapje stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD.  
Dit gebeurt voor 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
4. 't Eerste Stapje brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreekt de houder het verslag met de oudercommissie.
5. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt 't Eerste Stapje geen verslag op.