



Klachtenregeling – Kinderdagverblijf Junglehoek

Vastgesteld op: 14 oktober 2025

Bij Junglehoek vinden wij het belangrijk dat u tevreden bent over de opvang van uw kind. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Wij nemen klachten altijd serieus en behandelen deze zorgvuldig en vertrouwelijk.

Deze klachtenregeling beschrijft hoe u een klacht kunt indienen, hoe wij die behandelen en waar u terecht kunt als u niet tevreden bent over de afhandeling.

De regeling wordt jaarlijks geëvalueerd en, indien nodig, aangepast. De klachtenregeling is opgenomen in het ouderinformatieboekje, los beschikbaar op de website van Junglehoek en ook te lezen in de ouderapp, zodat u deze eenvoudig kunt terugvinden.

Stap 1: bespreek uw klacht

In de meeste gevallen is het prettig om uw ongenoegen eerst te bespreken met de medewerker die erbij betrokken is. Vaak kan een goed gesprek al veel oplossen.

Komen jullie er samen niet uit of wilt u de klacht liever met iemand anders bespreken, dan kunt u contact opnemen met de locatiemanager, vertrouwenspersoon of houder van Junglehoek. Dit kan mondeling (bijvoorbeeld telefonisch of in een gesprek), per e-mail of schriftelijk.

Wanneer uw klacht te maken heeft met (vermoedens van) kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, volgen wij eerst de Meldcode kindermishandeling kinderopvang. Daarbij nemen we de stappen die daarvoor gelden zorgvuldig door. Als daarna nog een klacht blijft over de manier waarop hiermee is omgegaan, kunt u die via deze klachtenregeling indienen.

Stap 2: Indiening klacht

Een klacht wordt officieel in behandeling genomen zodra deze schriftelijk bij ons is ingediend (per brief of e-mail). Vindt u het lastig om uw klacht op te schrijven? Neem dan gerust contact met ons op; we helpen u graag om de klacht samen op papier te zetten.

Wilt u uw klacht liever eerst mondeling bespreken, dan kan dat op locatie of via onderstaande telefoonnummers:

Locatiemanager	: Saviera Plato, telefoonnummer 06-45164991
Vertrouwenspersoon	: Meriam van Zon, telefoonnummer 06-53648958
Houder	: Roger Vermeer, telefoonnummer 06-15284322

Vervolgens kunt u uw schriftelijke klacht versturen naar:

Kinderdagverblijf Junglehoek

Leharstraat 113

5011 KB Tilburg

E-mail: junglehoek@outlook.com

Vermeld in uw klacht in ieder geval:

- de datum waarop u de klacht indient
- uw naam, adres en telefoonnummer
- de naam van de medewerker of locatie (en eventueel groep) waar de klacht over gaat
- een duidelijke beschrijving van de klacht
- wat u zelf al heeft gedaan om tot een oplossing te komen

U kunt bij Junglehoek een klacht indienen over:

- een gedraging van een medewerker, houder of iemand die in opdracht van de houder werkt richting ouder of kind
- een werkwijze of regel binnen de organisatie
- de overeenkomst tussen ouder en houder

We vragen u om uw klacht zo snel mogelijk in te dienen, bij voorkeur binnen twee maanden nadat u de klacht heeft geconstateerd.

Stap 3 : behandeling van de klacht

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, ontvangt u een bevestiging. De vertrouwenspersoon, locatiemanager of houder registreert de klacht, onderzoekt deze zorgvuldig en houdt u tijdens de behandeling op de hoogte van de voortgang. U ontvangt tussentijds bericht als de afhandeling meer tijd vraagt of wanneer er nieuwe informatie beschikbaar is.

Wij streven ernaar om de klacht zo snel mogelijk af te handelen. Als de aard van de klacht dat vraagt, handelen we direct. In alle gevallen is de klacht binnen zes weken afgehandeld.

U krijgt altijd een schriftelijke reactie waarin we uitleggen wat we hebben onderzocht en welke beslissing we hebben genomen. Daarbij geven we ook aan binnen welke termijn eventuele maatregelen worden uitgevoerd.

Stap 4. Als u niet tevreden bent

Bent u niet tevreden over de uitkomst of de manier waarop uw klacht is behandeld? Dan kunt u terecht bij het **Klachtenloket Kinderopvang** voor informatie, advies of bemiddeling:

www.klachtenloket-kinderopvang.nl

U kunt uw klacht ook indienen bij de **Geschillencommissie Kinderopvang**. Deze onafhankelijke commissie onderzoekt klachten van ouders en oudercommissies en doet een bindende uitspraak. Meer informatie vindt u op www.degeschillencommissie.nl.

U kunt rechtstreeks naar de Geschillencommissie wanneer:

- u niet binnen zes weken een oordeel over uw klacht van Junglehoek heeft ontvangen, of
- het niet redelijk is dat u uw klacht eerst bij Junglehoek indient.

Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de klacht over de houder zelf gaat of wanneer de interne afhandeling daardoor niet onafhankelijk kan plaatsvinden.

Registratie en verslag

Alle klachten worden geregistreerd, zonder dat namen of persoonlijke gegevens worden vermeld.

Jaarlijks maken we in de eerste maanden van het nieuwe jaar een verslag van de aard en afhandeling van de klachten. In dit verslag beschrijven we hoe de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht, het aantal en de aard van de klachten en de getroffen maatregelen. Het verslag wordt besproken met de oudercommissie en gestuurd naar de toezichthouder van de GGD.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, maken we geen verslag.