



Klachtenregeling

SAMEN STERK IN GESPREK

Onderdeel van JimpyWijzer

Versie: Definitief V1.0

Mei 2026





Inhoud

Waar deze regeling voor bedoeld is	3
Eerst samen in gesprek.....	3
Waarover een klacht kan gaan.....	3
Als samen oplossen niet lukt.....	3
Klachtenregeling JimpyPlay	4



Waar deze regeling voor bedoeld is

Een plek waar kinderen zich veilig voelen, kunnen spelen, bewegen en plezier maken. Daar werken we elke dag aan. Tegelijk vinden we het belangrijk dat ouders zich gehoord en serieus genomen voelen. Soms loopt iets anders dan verwacht. Of ontstaat er een vraag, twijfel of ontevreden gevoel. We vinden het belangrijk dat daar ruimte voor is en dat dit met ons gedeeld kan worden.

In deze regeling lees je hoe wij omgaan met het bespreken, indienen en behandelen van klachten. De werkwijze voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang (artikelen 1.57b en 1.57c) en geldt ook voor de oudercommissie.

Eerst samen in gesprek

Wanneer er iets speelt, zoeken we het liefst samen naar een oplossing. Vaak helpt het al om een situatie te bespreken met de pedagogisch professional, de leidinggevende of de houder. In veel gevallen ontstaat daar al duidelijkheid en een passende oplossing. Lukt het niet om er samen uit te komen of blijft er ontevredenheid bestaan, dan kan een klacht formeel worden ingediend. Dit mag ook direct, bijvoorbeeld wanneer je wilt dat de situatie zorgvuldig wordt beoordeeld en vastgelegd. Je ontvangt dan altijd een schriftelijke reactie. Schriftelijke klachten worden anoniem verwerkt in het jaarlijkse klachtenverslag. Dit verslag wordt gedeeld met de oudercommissie, de toezichthouder van de GGD en onder de aandacht gebracht van ouders.

Waarover een klacht kan gaan

Een klacht kan betrekking hebben op:

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

Gaat het om een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan volgen we eerst de meldcode. Wanneer de stappen van de meldcode zijn doorlopen en er nog steeds sprake is van een klacht, kan deze via deze klachtenregeling worden ingediend.

Als samen oplossen niet lukt

Soms is het nodig om een stap verder te gaan. Wanneer de behandeling van een klacht niet naar tevredenheid verloopt of geen passende oplossing biedt, kan contact worden opgenomen met het Klachtenloket Kinderopvang (www.klachtenloket-kinderopvang.nl of via 0900 – 1877). Hier kun je terecht voor informatie, advies en bemiddeling. Het Klachtenloket helpt bij het verhelderen van de klacht en denkt mee over mogelijke oplossingen. Wanneer dit niet tot een passende oplossing leidt, kan een klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze onafhankelijke commissie beoordeelt de klacht en doet een bindende uitspraak voor beide partijen. In een aantal situaties kan een klacht direct bij de Geschillencommissie worden ingediend, zonder dat eerst de interne procedure wordt doorlopen. Meer informatie is te vinden via www.degeschillencommissie.nl.

Klachtenregeling JimpyPlay

1. Definities

Organisatie:	JimpyPlay.
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via overleg is opgelost.
Ouder:	de ouder of verzorger van een kind dat gebruikmaakt of heeft gemaakt van de opvang.
Oudercommissie:	de commissie zoals bedoeld in de Wet kinderopvang.
Houder:	degene die verantwoordelijk is voor de organisatie.
Klager:	de ouder of oudercommissie die een klacht indient.
Medewerker:	personen werkzaam binnen of in opdracht van de organisatie.
Klachtenfunctionaris:	degene die klachten ontvangt en de afhandeling bewaakt.
Leidinggevende:	degene die verantwoordelijk is voor de locatie of betrokken medewerker.
Klachtenloket Kinderopvang:	organisatie voor advies, informatie en bemiddeling verbonden aan de Geschillencommissie Kinderopvang.
Geschillencommissie:	onafhankelijke commissie die bindende uitspraken doet.
Schriftelijk:	per post, e-mail of digitaal formulier.
Overeenkomst:	het contract met bijbehorende voorwaarden.

2. Indienen van een klacht

- 2.1 Een klacht kan worden ingediend over een gedraging, werkwijze of overeenkomst.
- 2.2 De klacht wordt schriftelijk ingediend. Wanneer dit lastig is, kan de klachtenfunctionaris ondersteunen bij het opstellen van de klacht.
- 2.3 We vragen om de klacht binnen een redelijke termijn in te dienen. Als richtlijn hanteren we twee maanden na het ontstaan van de situatie.
- 2.4 De klacht bevat in ieder geval:
 - datum van indiening;
 - naam en contactgegevens;
 - (indien van toepassing) de naam van de betrokken medewerker;
 - de groep waarop de klacht betrekking heeft;
 - een duidelijke omschrijving van de situatie.

2.5 De klacht kan worden ingediend bij de klachtenfunctionaris: Esther Timmer. Zij is bereikbaar op 06-53774402 of via esther@jimpyplay.nl.

3. Behandeling van de klacht

- 3.1 De ontvangst van de klacht wordt schriftelijk bevestigd. De klachtenfunctionaris verzorgt de verdere behandeling en registratie.
- 3.2 De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Dit kan betekenen dat betrokkenen worden gehoord of dat beleid en uitvoering worden bekeken.
- 3.3 De klager wordt gedurende het proces op de hoogte gehouden van de voortgang.
- 3.4 Wanneer een klacht betrekking heeft op een medewerker, krijgt deze de gelegenheid om te reageren.
- 3.5 De klacht wordt zo snel mogelijk afgehandeld, uiterlijk binnen zes weken. Wanneer dit niet haalbaar is, wordt dit toegelicht.
- 3.6 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel met daarin:
 - de uitkomst van de klacht;
 - de onderbouwing;
 - eventuele maatregelen en termijn van uitvoering.
- 3.7 Wanneer de uitkomst niet naar tevredenheid is, kan de klacht worden voorgelegd aan het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.

4. Externe klachtafhandeling

- 4.1 Wanneer de interne behandeling niet tot een oplossing leidt, kan een geschil worden ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In de volgende situaties kan een klacht ook direct worden ingediend bij de Geschillencommissie:
 - wanneer niet binnen zes weken een beoordeling is ontvangen;
 - wanneer in redelijkheid niet kan worden verwacht dat de klacht intern wordt ingediend.
- 4.2 De klacht wordt binnen 12 maanden na indiening bij JimpyPlay voorgelegd aan de Geschillencommissie.
- 4.3 De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

5. Klachtenverslag

- 5.1 Ieder jaar wordt een klachtenverslag opgesteld in de eerste vijf maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. Dit verslag bevat:
 - een beschrijving van de klachtenregeling;
 - de manier waarop ouders hierover zijn geïnformeerd;
 - het aantal en de aard van klachten;
 - de oordelen en eventuele maatregelen;
 - het aantal en de aard van geschillen.
- 5.2 In het verslag zijn gegevens niet herleidbaar tot personen, behalve wanneer het de houder betreft.
- 5.3 Het verslag wordt vóór 1 juni gedeeld met de toezichthouder van de GGD.
- 5.4 Het verslag wordt op passende wijze gedeeld met ouders en besproken met de oudercommissie.

