

Klachtenregeling

Hoewel we ons uiterste best doen een helder en zorgvuldig beleid te voeren, kan het altijd voorkomen dat een medewerker, ouder of oudercommissie een klacht heeft. We staan open voor feedback en bespreken een klacht het liefst direct met de medewerker of ouder(commissie) zelf om tot een oplossing te komen.

Een interne klacht wordt schriftelijk ingediend bij directie en/of coördinator, afhankelijk van de interne klachtenregeling van een kindcentrum. Een interne klacht kan ook ingediend worden bij Tabijn. De klachten handelen wij serieus en vertrouwelijk af.

Het is voor betrokkenen ook mogelijk een klacht voor te leggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Kinderopvang (gratis dienst). Een medewerker van het Klachtenloket zal de klacht proberen op te lossen met informatie, gericht advies, bemiddeling of mediation. Meer informatie hierover vindt u op <https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>. De interne klachtenregeling van een kindcentrum is te vinden in het beleid van een kindcentrum of op de eigen website.

Als men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht via de interne klachtenregeling, dan kan een klacht ook ingediend worden bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang. De klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt het geschil en doet een bindende uitspraak. Dat betekent dat beide partijen de uitspraak moeten nakomen en dat hoger beroep tegen de uitspraak niet mogelijk is. Meer informatie hierover vindt u op www.degeschillencommissie.nl. Tabijn is namens de kinderopvanglocaties en kindcentra aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang. De externe klachtenregeling van Tabijn is te vinden op www.tabijn.nl.

Conform de wet Kinderopvang wordt elk kalenderjaar een jaarverslag klachten opgesteld, indien een in het betreffende jaar klachten bij de houder zijn ingediend. Het verslag wordt in het eerstvolgende kalender jaar voor 1 juni opgesteld. Ouders worden in een nieuwsbrief gewezen op het openbaar jaarverslag klachten dat te vinden is op www.tabijn.nl.

Interne klachten in 2020

In 2020 is er één interne klacht binnengekomen bij Tabijn. De klacht kwam van de oudercommissie van BSO De Bareel en betrof de tariefverhoging en -aanpassing. De klacht is afgehandeld door de betreffende functionarissen. Omdat de officiële reactietermijn op de adviesaanvraag op de tariefsverhoging reeds was verlopen op het moment van de klacht, kon deze niet meer van invloed zijn op de tarieven zoals eerder vastgesteld. Wel is aangeboden om nogmaals in een gesprek toelichting te geven op de overwegingen en de oudercommissie inzicht te geven in de totstandkoming van de tarieven. Er heeft op 11 januari 2021 een gesprek plaatsgevonden met de oudercommissie voorafgegaan door een brief van het bestuur. De inhoud van de klacht is nogmaals besproken en het standpunt van Tabijn toegelicht. De toelichting was voldoende om de klacht daarmee af te handelen.

De overige locaties die onder houder Stichting Tabijn vallen hebben geen interne klachten ontvangen: BSO de Branding, BSO Tabijn Uitgeest, Kindcentrum Helmgras, BSO Helmgras sport, BSO Kornak, BSO Kornak Sport, BSO de Otter, Kindcentrum Paulusburcht en BSO Visser 't Hooft.

De locaties die onder houder Tabijn B.V. vallen hebben geen interne klachten ontvangen:
peuteropvang de Blokkendoos (het Rinket), Kindcentrum het Mozaiek, peuteropvang het Rupsje (de Vlinder).

Externe klachten in 2020

De Geschillencommissie Kinderopvang heeft in 2020 geen externe klachten van ouders ontvangen.
Alle locaties die onder stichting Tabijn of Tabijn tijdelijke Opvang B.V. vallen, ontvangen van de geschillencommissie kinderopvang voor 2020 een geschillenvrij certificaat.