



KLACHTENJAARVERSLAG 2025

Gastouderbureau Toppie te Veghel

Veghel, 01-04-2025

Gastouderbureau Toppie heeft een interne klachtenprocedure en is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het Klachtenloket Kinderopvang. Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend bij Gastouderbureau Toppie. Voor meer informatie over de precieze procedure zie onze klachtenregeling. Er kan ook direct een beroep gedaan worden op de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Het is hierbij niet noodzakelijk dat de klacht eerst intern behandeld is. De geschillencommissie zal de klacht in behandeling nemen als zij daarvoor ontvankelijk is.

De klachtenregeling wordt onder de aandacht van de ouders gebracht middels:

- De website www.gobtoppie.nl;
- De ouderbrochure;
- Het intakegesprek, dat voor aanvang van de opvang plaatsvindt.

De klachtencommissie van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen wordt per klacht samengesteld door het bestuur. Deze klachtencommissie bestaat uit diverse leden die zowel in hun oordeelsvorming als in hun positie onafhankelijk zijn van de klager en de beklagde.

Bij deze verklaart de directie van Gastouderbureau Toppie het volgende:

Gedurende de periode 1 januari 2025 tot en met 31 december 2025 is er bij Gastouderbureau Toppie **1** klacht binnengekomen voor interne behandeling en **0** klachten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het Klachtenloket Kinderopvang. Een kopie van de officiële klachtenvrij verklaring is toegevoegd.



Klachten

Datum klacht:	15 februari 2025
Omschrijving klacht:	Ouder stelt dat de gastouder de opvang per direct beëindigde zonder opzegtermijn na een conflict, terwijl gastouder spreekt van een vertrouwensbreuk.
Oordeel klachtencommissie:	Het bureau erkent dat de opzegtermijn niet is nageleefd en toont begrip voor ouder, maar vindt de directe beëindiging door gastouder begrijpelijk door de vertrouwensbreuk. Veiligheid in de opvang op nummer één.
Aanbevelingen/maatregelen:	Extra evaluaties en contactmomenten worden ingepland bij de gastouder om herhaling te voorkomen.