

Lahden varhaiskasvatuksen palvelu- setelisäätökirja 1.8.2023 asiakkaille

1.	MÄÄRITELMÄT JA KÄSITTEET	3
1.1.	Palveluseteli.....	3
1.2.	Sääntökirja.....	3
1.3.	Sääntökirjassa käytettävät käsitteet.....	3
2.	PALVELUSETELIASIAKKUUS	4
2.1.	Palveluseteliin oikeutetut asiakkaat.....	4
2.2.	Palveluntuottajan valitseminen ja palvelusopimus.....	4
2.3.	Palvelusetelin hakeminen.....	5
2.4.	Päätös palvelusetelistä.....	5
2.5.	Palvelusopimuksen irtisanominen.....	5
2.6.	Varhaiskasvatuspaikan muuttuminen.....	5
2.7.	Palvelusetelin voimassaolo.....	6
3.	PALVELUSETELIN ARVO	6
3.1.	Palvelusetelituotteet ja niiden arvo.....	6
3.2.	Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta.....	7
3.3.	Asiakkaan omavastuuosuus.....	8
3.4.	Vanhempainvapaa.....	8
3.5.	Kesä ja varahoito.....	9
3.6.	Palvelusetelin arvon määrittäminen vanhempien yhteishuoltajuudessa.....	9
4.	Palvelun sisältövaatimukset	9
4.1.	Lapsen tuki.....	10
4.2.	Laatumittarien seuranta ja raportointi.....	11
4.3.	Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset.....	11

1. MÄÄRITELMÄT JA KÄSITTEET

1.1. Palveluseteli

Palveluseteli on yksi tapa järjestää kunnan lakisääteisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009) säätelee palvelusetelin käyttöä. Lakia sovelletaan tässä sääntökirjassa ainoastaan yksityisten varhaiskasvatuspalvelujen hankkimiseksi. Palveluseteli rinnastetaan varhaiskasvatustilain 1§ mukaiseen kunnan järjestämään varhaiskasvatukseen, eikä lapselle voi saada samanaikaisesti lasten kotihoidontukea, yksityisen hoidon tukea tai kerhotoimintaa.

1.2. Sääntökirja

Sääntökirja on laadittu Lahden kaupungin menettelytapaohjeeksi varhaiskasvatuksen palveluseteliin. Kunta velvoittaa palvelun tuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä.

1.3. Sääntökirjassa käytettävät käsitteet

Tässä sääntökirjassa tarkoitetaan:

- Palvelusetelillä tapaa järjestää vaihtoehto Lahden kaupungin lakisääteiselle varhaiskasvatus- palvelulle.
- Tulosidonnaisella palvelusetelillä sitä, että asiakkaan tulot vaikuttavat palvelusetelin suuruuteen.
- Palvelusetelin arvolla euromäärää, joka saadaan vähentämällä enimmäisarvosta asiakas- maksu, jonka perhe maksaisi lapsen kunnallisesta varhaiskasvatuksesta.
- Omavastuusuudella sitä osuutta yksityisen palveluntuottajan tuottaman palvelujen hinnasta, jota Lahden kaupungin myöntämän palvelusetelin arvo ei kata ja joka jää asiakkaan maksettavaksi.

2. PALVELUSETELIASIAKKUUS

2.1. Palveluseteliin oikeutetut asiakkaat

Palveluseteli voidaan myöntää Lahden kaupungin asukkaalle, joka olisi muutoinkin oikeutettu varhaiskasvatuspalveluun Lahden kaupungin kunnallisessa varhaiskasvatuksessa. Palveluseteliä hakevan tulee olla kirjoilla Lahden kaupungissa tai lapsella on oltava vähintään tilapäinen osoite Lahden kaupungissa.

Palveluseteli voidaan myöntää varhaiskasvatuksen järjestämiseen Lahdessa tai Päijät-Hämeessä sijaitsevassa yksityisessä päiväkodissa tai yksityisessä perhepäivähoidossa, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Palveluseteli voidaan myöntää vain varhaiskasvatusoikeuden piirissä olevien lasten varhaiskasvatuksesta aiheutuvien kustannusten korvaamiseen. Palveluseteli on lapsikohtainen.

Varhaiskasvatuksen laajuudessa noudatetaan Lahden kaupungin käytäntöjä. Jos lapsen varhaiskasvatuksen laajuus on enintään 20 tuntia tai 21-34 tuntia viikossa, myönnetään osa-aikainen palveluseteli.

Asiakkaalla ei ole oikeutta vaatia palveluseteliä ja kaupungilla on oikeus rajata harkintansa mukaan asiakkaat, joille palveluseteliä ei myönnetä. Palvelusetelin käytön ulkopuolelle voi jäädä asiakas, jolle palvelun tarjoaminen palvelusetelipäiväkodissa tai perhepäivähoidossa olisi kohtuuttoman vaikea toteuttaa esim. henkilöstöresurssien tai toimintaympäristöön tarvittavien laajojen muutoksien vuoksi. Asiakkaan oikeus saada palveluseteli riippuu myös kaupungin palvelusetelitoimintaan varaamista määrärahoista ja niiden riittävydestä, sekä kaupungin linjauksesta yksityiseen varhaiskasvatukseen osallistuvien lasten enintään 30 prosenttiin määrällisestä tavoitteesta ja sen resurssoinnista.

2.2. Palveluntuottajan valitseminen ja palvelusopimus

Perhe valitsee palveluntuottajaksi haluamansa yksityisen päiväkodin, perhepäiväkodin tai perhepäivähoitajan, joka on hyväksytty palvelusetelituottajaksi. Luettelo kunnan hyväksymistä palveluntuottajista hintoineen ja yhteystietoineen on osoitteessa www.lahti.fi

Perhe ottaa yhteyttä palveluntuottajaan ja sopii palveluiden järjestämisestä. Perhe ja varhaiskasvatuspalveluntuottaja tekevät palvelusopimuksen varhaiskasvatuksen antamisesta.

2.3. Palvelusetelin hakeminen

Palvelusopimuksen tekemisen jälkeen haetaan palveluseteliä sähköisellä palvelusetelihakemuksella. Kun palvelusetelihakemus ja palvelusopimus on tehty, tekee palveluntuottaja sijoitusehdotuksen palvelusetelin myöntämisestä vastaavalle viranhaltijalle. Huoltajan tulee toimittaa tulotiedot palvelusetelin arvon määrittämiseksi asiakasperheiden sähköisen asiointin kautta palvelusetelihakemuksen jättämisen jälkeen. Tulotietoja ei tarvitse toimittaa, mikäli perhe on hakemuksen lisätiedoissa kirjallisesti ilmoittanut hyväksyvänsä korkeimman maksun.

2.4. Päätös palvelusetelistä

Palveluseteli myönnetään vähintään kuukauden kestävään asiakassuhteeseen. Päätös palvelusetelistä tehdään ennen varhaiskasvatuksen alkamista, eikä sitä tehdä takautuvasti. Asiakkaalle toimitetaan kirjallinen päätös. Kun perheelle on myönnetty paikka palvelusetelitoimijalta, poistuu mahdollinen hakemus kunnalliseen varhaiskasvatukseen, ellei perhe erikseen muuta ilmoita.

2.5. Palvelusopimuksen irtisanominen

Mikäli palveluntuottaja irtisanoo asiakkaan palvelusopimuksen, on tuottajan ilmoitettava irtisanomisen perusteet varhaiskasvatuksen palvelupäällikölle, joka arvioi irtisanomisen perusteet. Palveluntuottajan asiakkaan välisessä palvelusopimuksessa ei voi olla ristiriitaisia perusteita suhteessa palvelusetelisääntökirjaan. Tuottajan osalta irtisanomisaika on 4 kk ja asiakkaan osalta 1 kk. Palveluntuottajalla on oikeus periä asiakkaalta omavastuuosuus irtisanomisajan osalta.

2.6. Varhaiskasvatuspaikan muuttuminen

Mikäli asiakkuus päättyy, perhe tekee kirjallisen ilmoituksen asiakassuhteen päättymisestä nykyisessä varhaiskasvatuspaikassa ja kyseinen palveluntuottaja ilmoittaa asiasta palvelusetelistä päättäneelle viranomaiselle. Mikäli lapsi aloittaa uudella palveluntuottajalla, perhe tekee uuden palvelusopimuksen sekä palvelusetelihakemuksen, jonka jälkeen perheelle tehdään uusi palvelusetelipäätös.

2.7. Palvelusetelin voimassaolo

Palvelusetelin voimassaolo päättyy kirjallisen ilmoituksen mukaiseen päättymispäivään tai viimeistään sen vuoden heinäkuun loppuun, kun lapsi tulee esiopetusikäiseksi. Tuottajalla on velvollisuus ilmoittaa viipymättä kirjallisesti palvelusetelistä päättäneelle viranomaiselle asiakassuhteen päättymisestä. Jos lapsi ei käytä varhaiskasvatuspaikkaa kolmeenkymmeneen (30) päivään (ei koske kesäajan kuukausia: kesäkuu, heinäkuu, elokuu), oikeus palveluseteliin katsotaan päättyneeksi. Näissä tapauksissa palveluntuottaja päättää asiakassuhteen ja ilmoittaa siitä palvelusetelipäätöksen tehneelle viranomaiselle ja tiedottaa asiasta asiakasperhettä.

3. PALVELUSETELIN ARVO

Lahden kaupungin yksityisessä varhaiskasvatuksessa palvelusetelin arvo määräytyy lapsen iän, lapsen mahdollisen erityisen tuen, perheen koon ja lapsen kanssa samassa taloudessa asuvien tulojen mukaan sekä perheen ja tuottajan välisessä palvelusopimuksessa sovitun palveluntarpeen perusteella. Perheen kokona otetaan huomioon yhteistaloudessa avioliitossa tai avioliitonomaisissa olosuhteissa elävät henkilöt, sekä heidän kanssaan samassa taloudessa asuvat molempien alaikäiset lapset. Huoltajien maksettavaksi jää palveluntuottajan perimän palvelun hinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus.

Kunnallisessa varhaiskasvatuksessa käytettävä sisaralennus koskee myös palveluseteliä. Sisaralennus koskee lisäksi perheitä, joissa toinen sisarus on kunnallisessa varhaiskasvatuksessa. Sisaralennus ei kuitenkaan koske perheitä, joissa toinen sisarus on varhaiskasvatuksessa yksityisen hoidon tuella.

Lapsen aloittaessa tai lopettaessa varhaiskasvatuksen kesken kuukauden palvelusetelin arvo määräytyy varhaiskasvatuspäivien mukaan.

3.1. Palvelusetelituotteet ja niiden arvo

Lahdessa tulosidonnaisen lapsikohtaisen palvelusetelin arvo varhaiskasvatuksessa määräytyy sivistyslautakunnan määrittelemän suurimman arvon mukaan. Enimmäisarvon määrittelyperusteena käytetään 3-5 vuotiaan lapsen kokoaikaisen varhaiskasvatuspaikan hintaa. Perushinta enintään 900 € päiväkodeissa, 779 € kotona tapahtuvassa perhepäivähoidossa ja 832 € perhepäiväkodeissa

Ikäkerroin päiväkodeissa Alle 3-vuotiaat 1,7

3 vuotta täyttänyt lapsi 1

Varhaiskasvatusaikakerroin: Kokoaikainen vähintään 35 h/vk varhaiskasvatus 1, 21-34 h/vk 0,8 ja 20 tuntia viikossa 0,6. Erityisen ja tehostetun tuen kerroin: 2 (lain tarkoittama tarve).

3.2. Päätös tulosidonnaisen palvelusetelin arvosta

Viranomaisten oikeuteen saada tulosidonnaisen palvelusetelin arvon määrittämistä varten tarpeellisia tietoja ja selvityksiä sovelletaan, mitä varhaiskasvatuksen asiakasmaksuista annetun lain 17 §:ssä säädetään viranomaisten oikeudesta saada tietoja asiakasmaksuja määrättäessä.

Asiakkaalle toimitetaan kirjallinen päätös palvelusetelistä ja sen arvosta. Varhaiskasvatuksen tuottajalle toimitetaan kirjallinen ilmoitus palvelusetelin arvosta, jossa perheen tulotietoja ei mainita.

Palvelusetelin arvon tarkistaminen

Palvelusetelin arvoa tarkistetaan palvelutarpeen muuttuessa, palvelun saajan maksukyvyyn olennaisesti muuttuessa tai mikäli maksu osoittautuu virheelliseksi. Olennaiseksi muutokseksi katsotaan maksun perusteena olevien perheen bruttotulojen vähintään kymmenen (10 %) prosentin muutos.

Perheen tulee ilmoittaa oma-aloitteisesti palvelusetelin arvoon vaikuttavista muutoksista varhaiskasvatuksen asiakasmaksujen valmistelijoille, jos perheen tulot tai perhesuhteet (lukumäärä muuttuu sisarusten syntymän tai avioliiton/avoliiton vuoksi, lapsen huoltajuus muuttuu) muuttuvat.

Palvelusetelin arvoa on korotettava palvelusetelilain 7 §:n 1 momentissa säädettyä korkeammaksi, jos asiakkaan tai hänen perheensä toimeentulo tai asiakkaan lakisääteinen elatusvelvollisuus muutoin vaarantuu, tai se on tarpeen muut huollolliset näkökohdat huomioon ottaen.

Asiakasmaksun määräytymisessä ja muuttamisesta käytetään Lahden kaupungin varhaiskasvatuksen asiakasmaksuihin liittyvää ohjeistusta ja sillä on vaikutusta palvelusetelin suuruuteen.

Muutoksia palvelusetelin arvoon voidaan tehdä takautuvasti enintään vuoden ajalta. Asiakkaan on toimitettava tarvittavat asiakirjat päätöksentekoa varten. Palveluntuottaja sitoutuu ottamaan huomioon asiakkaalta perittävässä omavastuuosuudessa myös takautuvasti palvelusetelin arvoon tehdyt muutokset.

Tulojen tarkistaminen

Jos tulot olennaisesti muuttuvat, perheen tulee ilmoittaa muutoksista oma asiakasperheiden sähköisen asiointin kautta. Palvelusetelin arvon tarkistamiseksi perheeltä pyydetään uudet tulotiedot kerran vuodessa. Viranomainen voi tarkistaa myönnetyn palvelusetelin arvon vuoden takautuvasti, mikäli muutoksista ei ole ilmoitettu. Aiheettomasti maksettu palvelusetelin arvo peritään takaisin perheeltä.

Lapsen varhaiskasvatuksen tarpeen muuttuminen

Palvelusetelin arvo tarkistetaan, jos lapsen varhaiskasvatuksen tarpeessa tapahtuu muutos. Perhe ja varhaiskasvatuksen tuottaja päivittävät palvelusopimuksen uuden varhaiskasvatuksen tarpeen mukaisesti. Palveluntuottaja ilmoittaa muutokset palvelusetelin arvosta päättävälle viranomaiselle. Sovittu varhaiskasvatuksen tarve astuu voimaan palvelusopimuksessa määritellyn ajankohdan mukaisesti aikaisintaan seuraavan kalenterikuukauden alusta, eikä sitä voi tehdä takautuvasti.

Lapsi täyttää kolme vuotta

Palvelusetelin arvo muuttuu seuraavasta kuukaudesta lähtien, kun lapsi on täyttänyt kolme vuotta. Lapsen täyttäessä kolme vuotta, perheelle ja palvelun tuottajalle toimitetaan automaattisesti uusi päätös palvelusetelin arvosta.

3.3. Asiakkaan omavastuuosuus

Asiakas maksaa tuottajalle asiakasmaksun, jonka suuruus on kokonaishinnan ja palvelusetelin arvon välinen erotus. Palveluntuottaja voi periä palvelusetelin käyttäjältä lisämaksua 0-50 € /lapsi / kk. Kaupunki huomioi palvelusetelin suuruudessa lisämaksun niiden lasten osalta, joille ei muodostuisi tulojen tai perhekoon mukaan maksua kunnallisessa varhaiskasvatuksessa. Palveluntuottaja ei voi periä muita maksuja.

3.4. Vanhempainvapaa

Varhaiskasvatusta ei järjestetä ajalta, jolta lapsen hoidosta maksetaan sairausvakuutuslain mukaista vanhempainrahaa. Varhaiskasvatusta on kuitenkin järjestettävä ajalta, jolta vanhempainraha maksetaan osittaisena osa-aikatyön vuoksi. Oikeus samaan varhaiskasvatuspaikkaan säilyy, vaikka lapsi on poissa varhaiskasvatuksesta sinä aikana, jona lapsen hoidosta maksetaan sairausvakuutuslain mukaista vanhempainrahaa, jos poissaolo kestää yhtäjaksoisesti enintään 13 viikkoa.

Vanhempainvapaan vuoksi lapsen yli 5 päivää kestävästä poissaolosta on ilmoitettava päiväkotiin tai perhepäiväkotiin viimeistään yhtä kuukautta ennen sen suunniteltua aloittamispäivää. Toistuvasta 1–5 päivää kestävästä poissaolosta on vastaavasti ilmoitettava yksi viikko ennen ensimmäisen poissaolon suunniteltua aloittamispäivää. Kertaluonteisesta enintään 5 päivää kestävästä poissaolosta ei ole ilmoitusvelvollisuutta. Palveluseteli maksetaan vanhempainvapaan ajalta mutta etukäteen ilmoitetusta yli 5 päivän kestävästä poissaolon tai toistuvan 1-5 päivää kestävästä poissaolon ajalta ei saa periä asiakasmaksua.

3.5. Kesä ja varahoito

Palveluseteli myönnetään jokaiselle kuukaudelle, jonka lapsi on asiakassuhteessa palvelujen tuottajaan. Asiakasmaksu peritään enintään 11 kalenterikuukaudelta toimintavuodessa (1.8. - 31.7.), mikäli lapsen varhaiskasvatus on alkanut elokuussa tai aikaisemmin. Palvelusetelituottajille korvataan heinäkuun perheen omavastuuosuus, mikäli perheet maksavat asiakasmaksun enintään 11 kuukaudelta. Mikäli lapsi tarvitsee varhaiskasvatusta 12 kuukauden ajan, tuottaja sitoutuu järjestämään varhaiskasvatuksen kyseisellä ajalla.

3.6. Palvelusetelin arvon määrittäminen vanhempien yhteishuoltajuudessa

Jos lapsi asuu vuoroviikoin kummankin huoltajan luona ja elatusavusta ja pääasiallisesta asumisesta ei ole sopimusta, arvopäätöstä määriteltäessä otetaan huomioon kyseisen lapsen sekä sen huoltajan tulot, jonka luona lapsi on kirjoilla. Lisäksi otetaan huomioon lapsen ja vanhemman tai huoltajan kanssa yhteistaloudessa elävän puolison tai avioliitonomaisissa olosuhteissa elävän henkilön tulot. Jos lapsi käyttää varhaiskasvatuspalvelua vain ns. etähuoltajan viikoilla, palvelusetelin arvo määräytyy hänen perheensä rakenteella ja tuloilla.

4. Palvelun sisältövaatimukset

Palveluntuottajan tulee täyttää seuraavat veloitteet:

- Palveluntuottajan toimitilojen on täytettävä turvallisuusmääräykset niin, että yksikössä huolehditaan lasten turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti, sekä ylläpidettävä yksikkökohtaista turvallisuussuunnitelmaa.
- Palveluntuottajan on noudatettava valtakunnallisen varhaiskasvatussuunnitelman perusteita sekä Lahden varhaiskasvatussuunnitelmaa huomioiden

- palveluntuottajan mahdolliset omat painotukset.
- Palveluntuottajan tulee tehdä lapsikohtaiset varhaiskasvatussuunnitelmat.
 - Palveluntuottaja laatii palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi oma-valvontasuunnitelman, joka ylläpidetään ajantasaisena.
 - Palveluntuottaja sitoutuu antamaan varhaiskasvatusta varhaiskasvatusoikeuden piirissä oleville 0-5 vuotiaille lapsille perheiden tarpeiden mukaisesti 20 h, 21-34 h tai vähintään 35 h viikossa. Mikäli osa-aikainen varhaiskasvatus 20 tuntia viikossa ei perustu työssäkäyntiin tai opiskeluun, palveluntuottaja voi määrittää viikonpäivät ja kellonajat, joihin perheen tulee sitoutua koko toimintakauden ajaksi.
 - Palveluntuottaja sitoutuu järjestämään varhaiskasvatusta arkisin perheiden tarpeiden mukaisesti klo 7-17 välillä (kotona toimivassa perhepäivähoidossa ehdollinen liittyen perhepäivähoitajan työaikaan).
 - Palveluntuottaja sitoutuu järjestämään tarvittaessa kesäpäivystyksen (varhaiskasvatusta 12 kuukautta).
 - Palveluntuottaja sitoutuu järjestämään lain ja asetuksen mukaisen tehostetun ja erityisen tuen lapsille kohdassa 4.1. kuvatuin perustein.
 - Tuottaja huolehtii kaupungin pyytämistä muista raportointi- ja valvontatehtävistä.

4.1. Lapsen tuki

Varhaiskasvatuksen tavoitteena on tukea lapsen oppimisen edellytyksiä ja edistää elinikäistä oppimista ja koulutuksellisen tasa-arvon toteuttamista inklusiivisten periaatteiden mukaisesti. Varhaiskasvatukseen osallistuvalla lapsella on oikeus saada yleistä, tehostettua tai erityistä tukea siten kuin varhaiskasvatuslaissa on säädetty. Oikea-aikaisella, yksilöllisesti kohdennetulla ja lapsen tarpeiden mukaisella tuella edistetään lapsen kehitystä, oppimista ja hyvinvointia. Samalla ehkäistään lapsen ongelmien kasvamista ja monimuotoistumista sekä riskiä syrjäytyä.

Varhaiskasvatukseen osallistuvalla lapsella on oikeus saada hänen yksilöllisen kehityksensä, oppimisensa ja hyvinvointinsa edellyttämää yleistä tukea osana varhaiskasvatuksen perustoimintaa viivytyksettä tuen tarpeen ilmettyä. Jos yleinen tuki ei ole riittävä tai lapsi tarvitsee vahvempaa tukea, on tukea annettava tehostettuna tukena lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaan. Jos yleinen tai tehostettu tuki ei ole riittävä tai lapsi tarvitsee tukea vammasta, sairaudesta, kehityksen viivästyisestä tai muusta, merkittävästi hänen toimintakykyään alentavasta oppimisen tai kehityksen tuen tarpeesta johtuen, on tukea annettava yksilöllisesti suunniteltuna erityisenä tukena.

Yleinen tuki ei edellytä hallintopäätöksen antamista, vaan tukea annetaan aina tuen tarpeen ilmetessä. Tehostetun ja erityisen tuen antamisesta tehdään hallintopäätös.

Koonti lapsen varhaiskasvatussuunnitelmaan kirjatusta tuen toteutumisen arvioinnista, suunnitelma tulevan tuen toteuttamisesta sekä huoltajan kuulemisesta toimitaan varhaiskasvatuksen palvelupäällikölle, joka tekee asiasta hallintopäätöksen. Varhaiskasvatuksen palvelupäällikkö arvioi tuen tarpeen yhteistyössä asiantuntijoiden ja palveluntuottajan kanssa. Mikäli lapselle tehdään tehostetun tai erityisen tuen päätös, palvelusetelissä otetaan huomioon erityiskerroin 2. Mikäli lapsen tarvitsema tuki edellyttää, yhteistyössä huoltajien kanssa voidaan sopia, että lapsi siirtyy kunnalliseen varhaiskasvatukseen.

4.2. Laatumittarien seuranta ja raportointi

Lahden kaupunki voi tehdä palveluiden tuottajien asiakkaille kyselyitä ja kyselyiden tulokset ovat myös palveluntuottajien hyödynnettävissä.

4.3. Muistutukset, kantelut, vahinkoilmoitukset ja asiakasvalitukset

Palveluntuottaja kuvaa kirjallisesti palautejärjestelmän yksikön omavalvontasuunnitelmassa. Menettelytavoista sovittaessa on hyvä korostaa, että asiakkaita tulisi ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai tarvittaessa esimiesten kanssa heti, kun ongelma ilmenee. Jos ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, asianomaisen toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Varhaiskasvatustilain mukaan varhaiskasvatuksen laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä lapsen vanhemmalla tai muulla huoltajalla on oikeus tehdä muistutus toiminnasta vastaavalle päiväkodin johtajalle, toimipaikan vastuuhenkilölle tai varhaiskasvatuksen johtavalle viranhaltijalle. Toimipaikan on tiedotettava asiakkailleen muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen asiakkaalle mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Muistutus on kirjattava ja käsiteltävä asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä erikseen säädetään. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta oikeuteen kannella asiastaan valvoville viranomaisille.

Kanteluun sovelletaan, mitä hallintolain 8 a luvussa säädetään hallintokantelusta.

Jos asiassa ei ole tehty muistutusta ja valvontaviranomainen arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, viranomainen voi siirtää asian asianomaiseen toimipaikkaan tai varhaiskasvatuksen johtavan viranhaltijan käsiteltäväksi. Siirto on tehtävä välittömästi arvion tekemisen jälkeen. Siirrosta on ilmoitettava kantelun tekijälle. Toimipaikan on annettava tieto siirrettyyn asiaan annetusta vastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle. Jos asia siirretään, kantelun tutkimatta jättämisestä ei tehdä päätöstä.

Varhaiskasvatuksen asiakkaalla on oikeus tehdä hallintokantelu varhaiskasvatusta valvovalle Etelä-Suomen aluehallintovirastolle. Kantelusta ylimmille laillisuusvalvojille säädetään laissa eduskunnan oikeusasiamiehestä 197/2002 ja laissa valtioneuvoston oikeuskanslerista 193/2000. Elinkeino- harjoittajan ja kuluttajan välisestä oikeussuhteesta säädetään kuluttajansuojalaissa 38/1978.

Palvelujen tuottajan tulee raportoida kunnalle palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista muistutuksista, kanteluista ja vahinkoilmoituksista.