KLACHTENREGELING

BSO OPEN-UP! FUN-KIDZ B.V.

Colofon:
Sport BSO Fun-Kidz
Datum: Oktober 2026
Versie: 1.2
Opgesteld: Cyril Breinburg
Telefoon: +31 (0)6 16117857
E-mail: info@open-up.nu
Website:

Klachtenregeling

Binnen de Sport BSO Fun-Kidz doen wij er alles aan om dagelijks goede, veilige en verantwoorde kinderopvang te bieden. Wij vinden het belangrijk dat kinderen zich prettig voelen en dat ouders vertrouwen hebben in onze opvang.

Toch kan het voorkomen dat u ergens niet tevreden over bent. Wij vinden het belangrijk dat u dit met ons kunt bespreken. Klachten zien wij als een kans om onze kwaliteit te verbeteren.

Deze klachtenregeling voldoet aan de eisen uit de Wet kinderopvang en is gebaseerd op richtlijnen uit de kinderopvangbranche, waaronder die van BOink.

In deze regeling leest u:
- hoe u een klacht kunt bespreken en indienen;
- hoe wij uw klacht behandelen;
- waar u terecht kunt voor externe behandeling.

Eerst in gesprek

Wanneer u ergens ontevreden over bent, vinden wij het belangrijk dat u zich vrij voelt om dit met ons te bespreken.

Wij hechten veel waarde aan open en eerlijk contact met ouders. In veel gevallen ontstaat onvrede door een misverstand of verschil in verwachtingen. Door dit samen te bespreken, kunnen we vaak snel tot een oplossing komen.

U kunt uw vraag, zorg of ontevredenheid bespreken met de betrokken medewerker of met de houder. Samen kijken we wat er speelt en zoeken we naar een passende oplossing.

Komt u er samen niet uit, of voelt het voor u prettiger om uw klacht formeel in te dienen? Dan kunt u gebruikmaken van deze klachtenregeling.

Direct een interne klacht indienen

U kunt er ook voor kiezen om direct een interne klacht in te dienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig wordt beoordeeld en vastgelegd.

In dat geval ontvangt u van ons altijd een schriftelijke reactie.

Wij behandelen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen zorgvuldig en vertrouwelijk. Deze worden geanonimiseerd opgenomen in ons jaarlijkse klachtenverslag.

- Het klachtenverslag:
- wordt onder de aandacht gebracht van ouders;
- wordt besproken met de oudercommissie (indien van toepassing);
- wordt toegestuurd aan de toezichthouder van de GGD.

Dit zijn wij volgens de Wet kinderopvang verplicht te doen.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Sport BSO Fun-Kidz een klacht indienen over:
een gedraging van de houder, van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van de houder, richting ouder of kind;
- een werkwijze of regel binnen de kinderopvangorganisatie;
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder(s).

Voorbeelden van klachten kunnen zijn:
- onduidelijkheid in de communicatie;
- zorgen over een situatie op de groep;
- onvrede over gemaakte afspraken of de uitvoering daarvan;
- verschil in verwachtingen tussen ouder en opvang.

Wanneer uw klacht betrekking heeft op een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, wordt eerst de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling toegepast. Indien daarna nog sprake is van een klacht, kunt u gebruikmaken van deze klachtenregeling.

Hoe kunt u een interne klacht indienen?

Wij vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Dit kan per e-mail of per post.
Heeft u hulp nodig bij het formuleren van uw klacht? Neem dan gerust contact met ons op. Wij denken met u mee.

Wij vragen u om uw klacht binnen een redelijke termijn in te dienen. Als richtlijn hanteren wij een termijn van twee maanden na het ontstaan van de klacht.

Om uw klacht goed te kunnen behandelen, vragen wij u de volgende gegevens te vermelden:

- datum van indiening;
- uw naam en contactgegevens;
- de naam van de betrokken medewerker (indien van toepassing);
- de locatie en eventueel de groep waarop de klacht betrekking heeft;
- een duidelijke omschrijving van de klacht.

U kunt uw klacht indienen bij:
Sport BSO Fun-Kidz
t.a.v. Cyril Breinburg
Telefoon: +31 (0)6 16117857
E-mail: info@open-up.nu

Behandeling van de interne klacht

De houder van Sport BSO Fun-Kidz is verantwoordelijk voor de behandeling en registratie van klachten.

Wij nemen iedere klacht serieus en behandelen deze zorgvuldig en vertrouwelijk.

Afhankelijk van de aard van de klacht kunnen de volgende stappen worden genomen:

- het in kaart brengen van de situatie;
- het horen van betrokkenen (hoor en wederhoor);
- het beoordelen van het beleid en de uitvoering daarvan.

Tijdens de behandeling houden wij u op de hoogte van de voortgang.

Wanneer de klacht betrekking heeft op een medewerker, krijgt deze de gelegenheid om te reageren.

Omdat Sport BSO Fun-Kidz een kleinschalige organisatie is, kan de houder zelf betrokken zijn bij de behandeling van de klacht. Wij gaan hier zorgvuldig en transparant mee om. Indien nodig kan extern advies worden ingewonnen via het Klachtenloket Kinderopvang.

Wij streven ernaar om uw klacht binnen zes weken af te handelen. Mocht dit niet haalbaar zijn, dan informeren wij u hierover.

Oordeel en afronding

U ontvangt van ons een schriftelijke en gemotiveerde reactie op uw klacht.
Hierin staat:

- of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- de redenen voor dit oordeel;
- eventuele maatregelen die worden genomen;
- de termijn waarbinnen deze worden uitgevoerd.

Externe klachtafhandeling

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht of de uitkomst? Dan kunt u zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket biedt gratis informatie, advies en bemiddeling.
Daarnaast kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Sport BSO Fun-Kidz is hierbij aangesloten. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak.

U kunt ook direct naar de Geschillencommissie:
- wanneer u niet binnen zes weken een reactie heeft ontvangen;
- wanneer het niet redelijk is om de klacht intern in te dienen (bijvoorbeeld wanneer de klacht betrekking heeft op de houder).

Klachtenverslag

Sport BSO Fun-Kidz stelt jaarlijks een klachtenverslag op.

In dit verslag wordt opgenomen:
- een beschrijving van de klachtenregeling;
- hoe de regeling onder de aandacht is gebracht;
- het aantal en de aard van de klachten;
- de genomen maatregelen;
- eventuele geschillen bij de Geschillencommissie.

Het verslag is niet herleidbaar tot personen.

Het klachtenverslag wordt:
- gedeeld met de GGD;
- onder de aandacht gebracht van ouders;
- besproken met de oudercommissie (indien van toepassing).

Wanneer er geen klachten zijn, wordt dit vastgelegd in het jaarlijkse klachtenverslag.
Daarnaast maken wij dit op locatie zichtbaar voor ouders, bijvoorbeeld via de nieuwsbrief en opvraagbaar uit de GGD-map waarin certificaten van de Geschillencommissie Kinderopvang worden weergegeven bij een klachtenvrij jaar.

https://melding.klachtenloket-kinderopvang.nl
https://www.degeschillencommissie.nl
Tel: 0900 – 1877 Bel: 070 310 5310

Bron: BOink, belangenvereniging van ouders in de kinderopvang

Klachtenformulier

Klacht opgenomen op datum	
Door	
Functie	
Naam indiener	
Adres	
Woonplaats / Postcode	
Tel. Mobiel	

Naam kind	

Klacht betreft (naam medewerk(st)er)	

Klacht betreft: (Korte omschrijving (plaats, datum, tijdstip, waarover handelde het, wie waren erbij aanwezig/ betrokken etc., wat is er daarna nog gedaan/gezegd)
-

(Eventuele andere bescheiden (zoals verklaringen) s.v.p. bijvoegen)

Handtekening klachtencoördinator ter bevestiging ontvangst:

-

Voortgang klachtenbehandeling (in te vullen door houder)

Klacht ontvangen d.d.	
Exemplaar klachtenregeling aan inbrenger klacht uitgereikt d.d.	
Schriftelijke ontvangstbevestiging naar inbrenger klacht d.d.	
Gesprek leidinggevende leidster met betreffende medewerkster d.d.	
Gesprek leidinggevende leidster met inbrenger klacht d.d.	
Bemiddelend gesprek met inbrenger klacht en medewerkster d.d.	
Schriftelijke info aan oudercommissie betreffende afdoening leidinggevende d.d.	

Oordeel leidinggevende leidster over klacht en afdoening:

Bespreking door klachtenloket d.d.	

Afwijkend oordeel na onderzoek door geschillencommissie: JA/ NEE Ontvangst hiervan d.d.	

Afsluitend onderzoek door d.d.	

Resultaat: -

Schriftelijke info aan betrokkenen d.d.	
Opgeborgen in klachtendossier onder nr. d.d.:	
Opgeborgen in personeelsdossier d.d.	

Ruimte voor aantekeningen: