



INTERNE KLACHTENREGELING NIGEL'S KIDZZ

**Versie 2
Januari 2026**

Protocol Klachtenregeling

Inleiding

Bij BSO Nigel's Kidzz staat het welzijn van kinderen en het vertrouwen van ouders centraal. Wij streven dagelijks naar een veilige, stimulerende en respectvolle opvangomgeving waarin kinderen zich optimaal kunnen ontwikkelen en ouders zich gehoord en betrokken voelen. Open communicatie vormt hierbij een belangrijke basis.

Ondanks onze zorgvuldige werkwijze kan het voorkomen dat ouders vragen, zorgen of klachten hebben. Wij zien klachten niet als kritiek, maar als waardevolle signalen die ons helpen om onze kwaliteit te bewaken en waar nodig te verbeteren. Daarom vinden wij het belangrijk dat klachten op een laagdrempelige, zorgvuldige en transparante manier kunnen worden ingediend en behandeld. In deze interne klachtenregeling wordt beschreven hoe ouders en oudercommissies een klacht kunnen indienen, hoe Nigel's Kidzz hiermee omgaat en welke stappen worden doorlopen om tot een passende oplossing te komen. De regeling is opgesteld conform de Wet kinderopvang en sluit aan bij de eisen van de GGD en de Geschillencommissie Kinderopvang.

Bij BSO Nigel's Kidzz vinden wij het belangrijk dat ouders en verzorgers zich gehoord en serieus genomen voelen. Wij streven naar een open, respectvolle en transparante communicatie. Toch kan het voorkomen dat ouders ergens ontevreden over zijn of een klacht hebben. Met deze interne klachtenregeling leggen wij duidelijk uit hoe klachten worden ingediend, behandeld en afgehandeld. Deze klachtenregeling is opgesteld conform de Wet kinderopvang en sluit aan bij de eisen van de GGD en de Geschillencommissie Kinderopvang.

Bekendmaking van de klachtenregeling

Nigel's Kidzz draagt er zorg voor dat ouders goed geïnformeerd zijn over de mogelijkheid om een klacht in te dienen en over de wijze waarop klachten worden behandeld. De klachtenregeling wordt actief onder de aandacht gebracht via:

- **het intakegesprek voorafgaand aan de start van de opvang;**
- **de website van Nigel's Kidzz;**
- **de huisregels en overige schriftelijke informatievoorziening;**
- **mondelinge toelichting indien ouders hierom vragen.**

Door deze verschillende communicatiemomenten zorgen wij ervoor dat ouders weten waar zij terecht kunnen met vragen, zorgen of klachten. De klachtenregeling bestaat uit een interne klachtenprocedure en, indien nodig, een externe procedure via de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Ouders worden op verschillende manieren geïnformeerd over onze klachtenregeling:

- **tijdens het intakegesprek voorafgaand aan de start van de opvang;**
- **via onze website;**
- **via onze huisregels en informatievoorziening.**

De klachtenregeling bestaat uit een interne klachtenprocedure en, indien nodig, een externe procedure via de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang.

Interne klachtenprocedure

Nigel's Kidzz hecht grote waarde aan het zo vroeg mogelijk bespreken en oplossen van klachten. Daarom wordt ouders geadviseerd klachten eerst intern te bespreken, zodat samen naar een passende oplossing kan worden gezocht.

3.1 Indienen van een klacht

Wanneer een ouder ontevreden is over (een aspect van) de opvang, het handelen van medewerkers of de organisatie, kan dit in eerste instantie worden besproken met de direct betrokken pedagogisch medewerker. Wij stimuleren ouders om dit gesprek tijdig aan te gaan, zodat misverstanden of onduidelijkheden zo snel mogelijk kunnen worden weggenomen.

Bij voorkeur vindt dit gesprek plaats op een vooraf afgesproken moment, buiten de breng- en ophaaltijden. Op deze manier is er voldoende rust, privacy en aandacht om de klacht zorgvuldig te bespreken. Indien het gesprek met de pedagogisch medewerker niet leidt tot een voor de ouder bevredigende oplossing, kan de klacht worden voorgelegd aan de directie van Nigel's Kidzz.

De directie van BSO Nigel's Kidzz wordt gevormd door: Aaliyah Landveld (locatie KDV & BSO).

Een klacht kan zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Schriftelijke klachten kunnen per e-mail of per brief aan de directie worden gericht. Ouders ontvangen altijd een bevestiging van ontvangst van hun klacht.

Wanneer een ouder een klacht heeft over de opvang, kan deze in eerste instantie worden besproken met de direct betrokken pedagogisch medewerker. Bij voorkeur wordt hiervoor een aparte afspraak gemaakt, buiten de breng- en ophaalmomenten, zodat er voldoende rust en aandacht is om de klacht zorgvuldig te bespreken.

Indien dit gesprek niet leidt tot een bevredigende oplossing, kan de klacht worden voorgelegd aan de directie van Nigel's Kidzz.

De directie van BSO Nigel's Kidzz wordt gevormd door: Aaliyah Landveld of Kim Landveld (locatie KDV & BSO).

Een klacht kan mondeling of schriftelijk worden ingediend. Schriftelijke klachten kunnen per e-mail of per brief aan de directie worden gericht.

3.2 Termijn voor indienen

Om klachten zorgvuldig te kunnen onderzoeken en afhandelen, is het belangrijk dat deze tijdig worden ingediend. De klacht dient daarom binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht bij Nigel's Kidzz te worden gemeld.

Een termijn van maximaal zes weken na het ontstaan van de klacht wordt hierbij als redelijk beschouwd. Indien er sprake is van bijzondere omstandigheden, kan hiervan in overleg worden afgeweken.

De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht te worden ingediend. Een termijn van maximaal zes weken wordt hierbij als redelijk beschouwd.

3.3 Afhandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht neemt de directie zo spoedig mogelijk contact op met de ouder om de klacht te bespreken. Dit gesprek kan mondeling of schriftelijk plaatsvinden, afhankelijk van de aard van de klacht en de voorkeur van de ouder.

Tijdens de afhandeling wordt:

- **de klacht zorgvuldig onderzocht;**
- **ruimte geboden aan alle betrokkenen om hun visie te geven;**
- **gekeken naar de achterliggende oorzaak van de klacht;**
- **gezocht naar een constructieve en passende oplossing;**
- **vastgelegd welke afspraken worden gemaakt en welke acties volgen.**

Van het gesprek en de gemaakte afspraken wordt door de directie een schriftelijk verslag opgesteld. Dit verslag wordt, indien van toepassing, gedeeld met de ouder.

De directie draagt zorg voor een zorgvuldige uitvoering van de gemaakte afspraken en informeert betrokken pedagogisch medewerkers over de uitkomsten, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering.

Een klacht wordt in principe binnen zes weken na indiening afgehandeld. Indien deze termijn niet haalbaar blijkt, wordt de ouder hierover tijdig geïnformeerd, met vermelding van de reden en de verwachte termijn van afronding.

De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief een toelichting op eventuele maatregelen en de termijn waarbinnen deze worden uitgevoerd.

Na ontvangst van de klacht neemt de directie contact op met de ouder om de klacht te bespreken. Tijdens dit gesprek wordt:

- **de klacht zorgvuldig doorgenomen;**
- **ruimte geboden voor toelichting door beide partijen;**
- **gezamenlijk gezocht naar een passende oplossing;**
- **afspraken gemaakt over eventuele vervolgstappen.**

Van dit gesprek wordt door de directie een schriftelijk verslag gemaakt. Hierin worden de gemaakte afspraken en eventuele oplossingen vastgelegd.

De directie draagt zorg voor:

- **het informeren van betrokken pedagogisch medewerkers;**
- **het bewaken van de voortgang;**
- **een zorgvuldige en tijdige afhandeling van de klacht.**

Een klacht wordt in principe binnen zes weken na indiening afgehandeld.

De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht. Indien van toepassing worden hierin ook concrete termijnen vermeld waarbinnen afgesproken maatregelen worden uitgevoerd.

4. Bijzondere situaties

4.1 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Indien een klacht betrekking heeft op (een vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling, wordt niet de reguliere klachtenprocedure gevolgd. In dat geval treedt direct de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in werking.

Nigel's Kidzz handelt in deze situaties volgens het vastgestelde protocol en de wettelijke richtlijnen. Het belang en de veiligheid van het kind staan hierbij altijd voorop.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Wanneer een klacht betrekking heeft op (een vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling, treedt direct de Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in werking. In dat geval wordt gehandeld volgens het vastgestelde protocol en de wettelijke richtlijnen.

5. Privacy en vertrouwelijkheid

Nigel's Kidzz gaat zorgvuldig om met alle informatie die in het kader van een klacht wordt verstrekt.

Klachten en bijbehorende persoonsgegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld.

Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling en afhandeling van de klacht en worden verwerkt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Informatie wordt alleen gedeeld met personen die direct betrokken zijn bij de afhandeling, voor zover dit noodzakelijk is.

Alle klachten worden door Nigel's Kidzz zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt voor de afhandeling van de klacht en verwerkt conform de geldende privacywetgeving (AVG).

6. Rol en verantwoordelijkheden van medewerkers

Alle medewerkers van BSO Nigel's Kidzz dragen bij aan een open en veilige opvangcultuur waarin ouders zich vrij voelen om zorgen of klachten te bespreken.

Van medewerkers wordt verwacht dat zij:

- klachten en signalen van ontevredenheid serieus nemen;
- ouders respectvol en professioneel te woord staan;
- klachten niet bagatelliseren of afwijzen;
- ouders, indien nodig, actief doorverwijzen naar de directie;
- vertrouwelijk omgaan met informatie rondom klachten.

Pedagogisch medewerkers melden ontvangen klachten of signalen altijd bij de directie, zodat de juiste opvolging en vastlegging kan plaatsvinden.

7. Stappenplan klachtenafhandeling

Om duidelijkheid te bieden aan ouders en medewerkers, hanteert Nigel's Kidzz het onderstaande stappenplan:

Stap 1 – Bespreken met pedagogisch medewerker

De ouder bespreekt de klacht met de direct betrokken pedagogisch medewerker.

Stap 2 – Klacht bij directie

Indien stap 1 niet tot een oplossing leidt, kan de klacht mondeling of schriftelijk bij de directie worden ingediend.

Stap 3 – Onderzoek en gesprek

De directie onderzoekt de klacht en gaat in gesprek met de ouder en eventuele betrokkenen.

Stap 4 – Schriftelijke terugkoppeling

De ouder ontvangt binnen zes weken een schriftelijk en gemotiveerd oordeel.

Stap 5 – Externe procedure

Indien geen oplossing wordt bereikt, kan de ouder zich wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang.

8. Verkorte oudervriendelijke samenvatting

Heeft u een klacht?

Wij vinden het belangrijk dat u zich gehoord voelt. Heeft u een vraag, zorg of klacht? Dan nodigen wij u uit om dit met ons te bespreken.

- **Bespreek uw klacht eerst met de pedagogisch medewerker.**
- **Komt u er samen niet uit? Dan kunt u contact opnemen met de directie.**
- **Uw klacht wordt zorgvuldig onderzocht.**
- **U ontvangt binnen zes weken een schriftelijke reactie.**

Komt u er met ons niet uit, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

9. Interne werkinstructie klachtenafhandeling

Deze werkinstructie is bedoeld voor medewerkers van BSO Nigel's Kidzz.

1. **Luister actief en toon begrip.**
2. **Noteer de klacht feitelijk en volledig.**
3. **Informeer altijd de directie.**
4. **Doe geen toezeggingen zonder afstemming met de directie.**
5. **Ga vertrouwelijk om met alle informatie.**
6. **Volg de aanwijzingen van de directie op.**

10. De Geschillencommissie Kinderopvang

Indien de interne klachtenprocedure niet tot een oplossing heeft geleid, heeft de ouder het recht om de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Nigel's Kidzz is hierbij aangesloten.

De Geschillencommissie beschikt over een klachtenloket waar ouders terecht kunnen voor:

- algemene en procedurele informatie;
- advies;
- bemiddeling.

Ouders kunnen hiervan gebruikmaken via de website van het Klachtenloket Kinderopvang, alvorens eventueel een geschil aanhangig te maken bij de Geschillencommissie.

Voorwaarden voor het indienen van een geschil

Bij het indienen van een geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang gelden de volgende regels:

- De ouder of oudercommissie dient de klacht eerst in bij de houder, tenzij dit redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- Leidt de klacht niet tot een oplossing, dan moet het geschil binnen 12 maanden na de datum waarop de klacht bij de houder is ingediend, schriftelijk of in een andere door de commissie vastgestelde vorm, bij de Geschillencommissie Kinderopvang worden ingediend.
- De houder is verplicht mee te werken aan de behandeling van het geschil.
- Geschillen kunnen zowel door de ouder/oudercommissie als door de houder aanhangig worden gemaakt.

- Wanneer de ouder/oudercommissie een geschil aanhangig maakt, is de houder aan deze keuze gebonden.
- Wanneer de houder een geschil aanhangig wil maken, wordt de ouder/oudercommissie gevraagd zich binnen zes weken uit te spreken over instemming. Indien geen reactie volgt, behoudt de houder zich het recht voor het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- De Geschillencommissie doet uitspraak middels bindend advies.
- Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Bindend karakter en rechtsgang

Uitsluitend de Geschillencommissie Kinderopvang of de gewone rechter is bevoegd om van geschillen kennis te nemen.

Nigel's Kidzz verplicht zich de beslissing van de Geschillencommissie als bindend te aanvaarden en na te komen, tenzij binnen één maand na verzenddatum van het bindend advies toetsing door de rechter wordt aangevraagd en het bindend advies door de rechter onverbindend wordt verklaard.

Algemene voorwaarden

Op de kinderopvang van Nigel's Kidzz zijn de algemene voorwaarden voor de kinderopvang van toepassing.

Contactgegevens Geschillencommissie Kinderopvang

De Geschillencommissie Kinderopvang

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoon: 070 – 310 53 10

Website: www.degeschillencommissie.nl

Deze klachtenregeling is vastgesteld in 2025 en wordt periodiek geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd.