



# Klachtenregeling 2026

BSO Kidsplay & Talent B.V.  
Versie: April 2026



# Inhoud

## 1 Inleiding

### 1.1 Definities

## 2 Interne klachtenregeling

### 2.1 Eerst samen in gesprek

### 2.2 Waarover kan een klacht gaan?

### 2.3 Een officiële klacht indienen

### 2.4 Behandeling van de officiële klacht

### 2.5 Klachtenloket Kinderopvang

## 3 Externe klachtafhandeling

## 4 Klachten van de oudercommissie

## 5 Jaarlijks klachtenverslag

## 6 Contact en vaststelling

# 1 Inleiding

BSO Kidsplay & Talent B.V. doet er alles aan om kinderen dagelijks een veilige, vertrouwde en kwalitatief goede buitenschoolse opvang te bieden. Toch kan er een situatie ontstaan waarin een ouder of oudercommissie ontevreden is. Wij vinden het belangrijk dat onvrede serieus wordt genomen en zorgvuldig wordt opgelost.

In dit klachtenreglement staat hoe een klacht kan worden besproken, hoe een officiële klacht schriftelijk kan worden ingediend, hoe BSO Kidsplay & Talent B.V. klachten behandelt en waar ouders terecht kunnen voor externe informatie, bemiddeling of geschilbehandeling. Dit reglement is opgesteld met het oog op de eisen uit de Wet kinderopvang, waaronder de artikelen 1.57b en 1.57c.

## 1.1 Definities

| Begrip                             | Betekenis                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Klacht                             | Een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is opgelost of redelijkerwijs niet via informeel overleg kan worden opgelost.              |
| Ouder                              | De ouder, verzorger, pleegouder of andere wettelijke vertegenwoordiger van een kind dat gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt van de opvang van BSO Kidsplay & Talent B.V. |
| Oudercommissie                     | De oudercommissie zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.                                                                                                   |
| Houder                             | BSO Kidsplay & Talent B.V., de organisatie die het kindercentrum exploiteert.                                                                                              |
| Medewerker                         | Iedereen die werkzaam is voor of namens BSO Kidsplay & Talent B.V., waaronder vaste medewerkers, oproepkrachten, stagiaires, vrijwilligers en ingehuurde derden.           |
| Vestigingsmanager / leidinggevende | De persoon die leiding geeft aan de locatie of aan de medewerker over wie de klacht gaat.                                                                                  |
| Directie / houder                  | De statutair verantwoordelijke vertegenwoordiging van BSO Kidsplay & Talent B.V.                                                                                           |
| Klachtenloket Kinderopvang         | Het loket van de Geschillencommissie Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling.                                                                           |
| Geschillencommissie Kinderopvang   | Een erkende externe commissie die geschillen over kinderopvang behandelt. De uitspraak is bindend.                                                                         |
| Schriftelijk                       | Per brief, per e-mail of via een digitaal formulier.                                                                                                                       |
| Overeenkomst                       | De opvangovereenkomst tussen BSO Kidsplay & Talent B.V. en de ouder(s), inclusief eventuele algemene voorwaarden of aanvullende afspraken.                                 |

## 2 Interne klachtenregeling

BSO Kidsplay & Talent B.V. behandelt klachten zorgvuldig, respectvol en zo snel mogelijk. Klachten worden geregistreerd, zodat wij ervan kunnen leren en onze dienstverlening waar nodig kunnen verbeteren.

### 2.1 Eerst samen in gesprek

In veel gevallen kan onvrede worden opgelost door rechtstreeks contact tussen de ouder en de betrokken medewerker of vestigingsmanager. Wij vragen ouders daarom om zorgen of ontevredenheid zo snel mogelijk te bespreken. Gaat het om een situatie op de groep, dan ligt een gesprek met de pedagogisch medewerker of vestigingsmanager voor de hand. Gaat het om plaatsing, facturatie of de overeenkomst, dan kan contact worden opgenomen met de administratie of directie.

Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen, of wil de ouder dat de klacht formeel wordt beoordeeld en schriftelijk wordt beantwoord, dan kan een officiële klacht worden ingediend.

### 2.2 Waarover kan een klacht gaan?

Een ouder kan een klacht indienen over:

- Een gedraging van de houder, een medewerker of iemand die in opdracht van de houder werkt, richting de ouder of het kind;
- Een werkwijze, besluit, regel of beleid binnen BSO Kidsplay & Talent B.V.;
- De uitvoering of inhoud van de opvangovereenkomst tussen BSO Kidsplay & Talent B.V. en de ouder(s).

Een klacht kan mondeling worden besproken met de pedagogisch medewerker of vestigingsmanager. Een officiële klacht wordt schriftelijk ingediend.

Gaat de klacht over een vermoeden van kindermishandeling, huiselijk geweld of grensoverschrijdend gedrag, dan wordt eerst gehandeld volgens de geldende meldcode en interne protocollen. Na of naast die stappen kan, wanneer daar aanleiding voor is, alsnog een officiële klacht worden ingediend.

### 2.3 Een officiële klacht indienen

Een officiële klacht wordt schriftelijk ingediend bij BSO Kidsplay & Talent B.V. Dit kan per e-mail, per brief of via het klachtenformulier op de website.

- E-mail: [Info@bsokidsplay.nl](mailto:Info@bsokidsplay.nl)
- Postadres:

BSO Kidsplay & Talent B.V.  
Rozengracht 81 C  
1506 SE Zaandam

- Website/klachtenformulier: <https://bsokidsplay.nl/faq>

Vermeld bij de klacht bij voorkeur: naam en contactgegevens, naam van het kind, locatie, datum of periode waarop de klacht betrekking heeft, een duidelijke omschrijving van de klacht en wat de gewenste oplossing is.

Wij vragen ouders om een klacht binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht in te dienen. Als richtlijn geldt: bij voorkeur binnen twee maanden. Hoe eerder de klacht wordt ingediend, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken.

## 2.4 Behandeling van de officiële klacht

- BSO Kidsplay & Talent B.V. bevestigt de ontvangst van de klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk.
- De klacht wordt doorgestuurd naar de persoon die de klacht zorgvuldig en passend kan behandelen. Wanneer nodig wordt de directie betrokken.
- De klacht wordt onderzocht. Afhankelijk van de aard van de klacht kan dit betekenen dat betrokkenen worden gehoord, relevante documenten worden bekeken en toepasselijk beleid wordt getoetst aan de praktijk.
- De ouder wordt op de hoogte gehouden van de voortgang.
- De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, maar uiterlijk binnen zes weken na ontvangst van de officiële klacht.
- De ouder ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel. Daarin staat of de klacht gegrond, ongegrond of gedeeltelijk gegrond is, waarom dit oordeel is gegeven en welke maatregelen eventueel worden genomen met de termijn waarbinnen dit gebeurt.
- De klacht, de behandeling en de uitkomst worden geregistreerd. Officiële klachten worden geanonimiseerd verwerkt in het jaarlijkse klachtenverslag.

## 2.5 Klachtenloket Kinderopvang

Is de ouder niet tevreden over de interne behandeling van de klacht of over de uitkomst daarvan, dan kan de ouder contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket biedt gratis informatie, advies en bemiddeling tussen ouders en kinderopvangorganisaties.

### 3 Externe klachtafhandeling

Wanneer de klacht na de interne behandeling niet naar tevredenheid is opgelost, kan de ouder een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

In de volgende situaties kan een ouder zich ook rechtstreeks tot de Geschillencommissie Kinderopvang wenden:

- BSO Kidsplay & Talent B.V. heeft niet binnen zes weken schriftelijk op de officiële klacht gereageerd;
- Van de ouder kan in redelijkheid niet worden verwacht dat de klacht eerst intern wordt ingediend, bijvoorbeeld omdat onafhankelijke interne behandeling onder de omstandigheden niet mogelijk is.

Een geschil moet in beginsel binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij BSO Kidsplay & Talent B.V. bij de Geschillencommissie Kinderopvang worden ingediend. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak.

### 4 Klachten van de oudercommissie

Wanneer de oudercommissie een klacht heeft, bespreekt zij deze in eerste instantie met de vestigingsmanager. De vestigingsmanager beoordeelt samen met de directie of de klacht op locatieniveau of organisatieniveau moet worden behandeld.

BSO Kidsplay & Talent B.V. streeft ernaar om klachten van de oudercommissie in goed overleg op te lossen. De reactie aan de oudercommissie kan mondeling en/of schriftelijk plaatsvinden. Als de oudercommissie zich niet kan vinden in de reactie of de behandeling, kan zij een klacht of geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

### 5 Jaarlijks klachtenverslag

BSO Kidsplay & Talent B.V. stelt jaarlijks een klachtenverslag op over de officiële klachten van het voorgaande kalenderjaar. In dit verslag staan in ieder geval:

- Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
- De strekking van de oordelen en de aard van eventuele maatregelen;
- Het aantal en de aard van de geschillen die door de Geschillencommissie Kinderopvang zijn behandeld.

Het klachtenverslag bevat geen gegevens die herleidbaar zijn tot individuele ouders, kinderen, medewerkers of andere personen, tenzij de klacht de houder zelf betreft en herleidbaarheid wettelijk onvermijdelijk is. Het verslag wordt gedeeld met ouders en de oudercommissie en, waar vereist, met de toezichthouder van de GGD.

## 6 Contact en vaststelling

Dit klachtenreglement is vastgesteld door BSO Kidsplay & Talent B.V. en treedt in werking op 01-2-2026. Het reglement wordt periodiek geëvalueerd en aangepast wanneer wetgeving, beleid of de praktijk daartoe aanleiding geeft.

Contactpersoon klachten: I.Bougattaya

E-mail: [Info@bsokidsplay.nl](mailto:Info@bsokidsplay.nl)

Telefoon: 075 7572 674



 Rozengracht 81C, 1506 SE, Zaandam

 075 7572 674

 [www.bsokidsplay.nl](http://www.bsokidsplay.nl)