Klachtenregeling Xplore Kinderopvang

Versie: januari 2026
Organisatie: Xplore Kinderopvang
Van toepassing op: alle locaties van Xplore Kinderopvang, waaronder BSO Florapark en BSO De Geelwitjes
Klachtenfunctionaris: Marco Hos
Vervangend klachtenfunctionaris: Nilay Karaaslan

Inleiding

Bij Xplore Kinderopvang doen wij er alles aan om dagelijks goede, veilige en verantwoorde kinderopvang te bieden. Toch kan het voorkomen dat een ouder of oudercommissie ergens ontevreden over is. Wij vinden het belangrijk dat ouders hun zorgen, vragen of klachten met ons kunnen bespreken.

In deze klachtenregeling beschrijven wij hoe Xplore Kinderopvang omgaat met het behandelen en registreren van klachten van ouders en oudercommissies. Deze regeling sluit aan bij de eisen uit de Wet kinderopvang.

Wij zien klachten als een kans om onze kwaliteit te verbeteren. Daarom nemen wij iedere klacht serieus en zorgen wij voor een zorgvuldige behandeling.

Voordat u een interne klacht indient

Wanneer u ergens ontevreden over bent, vinden wij het prettig als u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker zijn, de locatiemanager, de administratie of de houder/directie.

Gaat het om een situatie op de groep, dan kunt u dit bespreken met de pedagogisch medewerker of locatiemanager. Gaat het om planning, plaatsing, contracten of facturatie, dan kunt u contact opnemen met de administratie of directie.

Komen we er samen niet uit, of bent u niet tevreden over de geboden oplossing, dan kunt u een interne klacht indienen.

U mag ook direct een interne klacht indienen. Bijvoorbeeld wanneer u het belangrijk vindt dat uw klacht formeel wordt beoordeeld, schriftelijk wordt beantwoord en geregistreerd.

Alle schriftelijk ingediende klachten worden geregistreerd. De klachten worden, zonder persoonsgegevens, meegenomen in het jaarlijkse klachtenverslag indien dit volgens de Wet kinderopvang vereist is.

Waarover kunt u een interne klacht indienen?

U kunt bij Xplore Kinderopvang een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, een medewerker of iemand die werkt in opdracht van Xplore Kinderopvang richting ouder of kind;
- een werkwijze, afspraak of regel binnen Xplore Kinderopvang;
- de overeenkomst tussen Xplore Kinderopvang en de ouder(s).

Wanneer uw klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling, grensoverschrijdend gedrag of seksueel misbruik, gebruiken wij eerst de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling kinderopvang. Wanneer na het doorlopen van de stappen uit de meldcode nog steeds sprake is van een klacht over een gedraging, werkwijze of overeenkomst, kan alsnog via deze klachtenregeling een interne klacht worden ingediend.

---

1. Definities

Organisatie:
Xplore Kinderopvang.

Klacht:
Een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden opgelost.

Ouder:
De ouder, verzorger, pleegouder of wettelijk vertegenwoordiger van een kind dat gebruikmaakt of gebruik heeft gemaakt van opvang bij Xplore Kinderopvang.

Oudercommissie:
De oudercommissie zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang.

Houder:
De persoon of organisatie aan wie de kinderopvangonderneming toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum exploiteert.

Klager:
De ouder of oudercommissie die een klacht indient.

Medewerker:
De houder, personen in dienst van Xplore Kinderopvang of personen die werken door tussenkomst of in opdracht van Xplore Kinderopvang, zoals uitzendkrachten, stagiaires of externe begeleiders.

Klachtenfunctionaris:
De persoon bij wie klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en die de klacht namens Xplore Kinderopvang zorgvuldig laat behandelen. Bij Xplore Kinderopvang is dit Marco Hos.

Vervangend klachtenfunctionaris:
De persoon die de klacht behandelt wanneer de klacht betrekking heeft op de klachtenfunctionaris zelf, of wanneer interne behandeling door de klachtenfunctionaris niet passend of onvoldoende onafhankelijk is. Bij Xplore Kinderopvang is dit Nilay Karaaslan.

Leidinggevende / locatiemanager:
Degene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend.

Klachtenloket Kinderopvang:
Het loket waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terechtkunnen voor informatie, advies en bemiddeling.

Geschillencommissie Kinderopvang:
Een erkende onafhankelijke commissie voor het behandelen van geschillen. De uitspraken van de Geschillencommissie zijn bindend.

Schriftelijk:
Per brief, per e-mail of via een digitaal formulier.

Overeenkomst:
Het contract tussen Xplore Kinderopvang en de ouder(s), inclusief bijbehorende algemene voorwaarden en aanvullende afspraken.

---

2. Indienen van een interne klacht

2.1 Waarover kan een klacht worden ingediend?

U kunt een klacht indienen over:

- een gedraging van de houder, een medewerker of iemand die werkt in opdracht van Xplore Kinderopvang richting ouder of kind;
- een werkwijze, afspraak of regel binnen Xplore Kinderopvang;
- de overeenkomst tussen Xplore Kinderopvang en de ouder(s).

2.2 Schriftelijk indienen

Wij vragen u om uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen. Dit is nodig om uw klacht formeel in behandeling te kunnen nemen, zorgvuldig te registreren en schriftelijk te kunnen beantwoorden.

Vindt u het lastig om uw klacht op papier te zetten? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris. Wij helpen u dan om uw klacht schriftelijk vast te leggen.

2.3 Termijn van indienen

Wij vragen u om uw klacht binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht in te dienen. Hoe eerder u de klacht indient, hoe beter wij deze kunnen onderzoeken en beoordelen.

Wij hanteren hierbij als richtlijn een termijn van twee maanden nadat de situatie waarover u klaagt heeft plaatsgevonden. Wanneer u uw klacht later indient, vragen wij u om toe te lichten waarom dit later gebeurt.

2.4 Welke gegevens staan in de klacht?

In uw klacht vermeldt u bij voorkeur:

- de datum waarop u de klacht indient;
- uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres;
- de naam van uw kind;
- de locatie en eventueel de groep waarop de klacht betrekking heeft;
- de naam van de medewerker, als de klacht gaat over een gedraging van een medewerker;
- een duidelijke omschrijving van de klacht;
- wat u al heeft gedaan om de klacht te bespreken of op te lossen;
- wat u graag als oplossing zou willen zien.

2.5 Waar kunt u de klacht indienen?

U kunt uw klacht indienen bij de klachtenfunctionaris van Xplore Kinderopvang.

Klachtenfunctionaris: Marco Hos
Functie: Houder / directie Xplore Kinderopvang
E-mailadres: info@xplorekinderopvang.nl
Telefoonnummer: 023-5515702

Wanneer de klacht betrekking heeft op Marco Hos zelf, of wanneer een ouder aangeeft dat behandeling door Marco Hos niet passend voelt, wordt de klacht behandeld door de vervangend klachtenfunctionaris.

Vervangend klachtenfunctionaris: Nilay Karaaslan
E-mailadres: nkaraaslan@xplorekinderopvang.nl
Telefoonnummer: 06-82857764

3. Behandeling van de interne klacht

3.1 Ontvangstbevestiging

De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht. In deze bevestiging staat dat de klacht is ontvangen en hoe de verdere procedure verloopt.

Wanneer de klacht betrekking heeft op Marco Hos zelf, bevestigt de vervangend klachtenfunctionaris de ontvangst van de klacht en bewaakt zij de verdere behandeling.

3.2 Zorgvuldig onderzoek

Xplore Kinderopvang zorgt ervoor dat iedere klacht zorgvuldig wordt onderzocht. De manier waarop dit gebeurt hangt af van de aard en inhoud van de klacht.

Mogelijke stappen zijn:

- het voeren van een gesprek met de klager;
- het horen van betrokken medewerkers;
- het toepassen van hoor en wederhoor;
- het bekijken van relevante afspraken, protocollen of beleid;
- het beoordelen van de uitvoering van beleid in de praktijk;
- het vastleggen van bevindingen en mogelijke verbetermaatregelen.

3.3 Voortgang

De klager wordt op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4 Reactie van betrokken medewerker

Wanneer de klacht betrekking heeft op een gedraging van een medewerker, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

Wanneer de klacht betrekking heeft op de houder/directie, wordt de klacht behandeld door de vervangend klachtenfunctionaris. De houder/directie krijgt dan eveneens de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren.

3.5 Termijn van afhandeling

De klachtenfunctionaris of vervangend klachtenfunctionaris bewaakt de voortgang en zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld.

De klacht wordt in ieder geval binnen zes weken na ontvangst afgehandeld. Wanneer er omstandigheden zijn waardoor dit niet haalbaar lijkt, wordt de klager hiervan zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte gebracht.

3.6 Schriftelijk oordeel

De klager ontvangt van Xplore Kinderopvang een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht.

Hierin staat in ieder geval:

- of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
- waarom Xplore Kinderopvang tot dit oordeel is gekomen;
- welke maatregelen eventueel worden genomen;
- binnen welke termijn deze maatregelen worden uitgevoerd.

3.7 Niet tevreden over de afhandeling

Wanneer u niet tevreden bent over het oordeel of de afhandeling van de interne klacht, kunt u contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang. Ook kunt u een geschil indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

---

4. Externe klachtafhandeling

4.1 Klachtenloket Kinderopvang

Bent u niet tevreden over de interne behandeling van uw klacht of over het resultaat daarvan? Dan kunt u contact opnemen met het **Klachtenloket Kinderopvang**.

Het Klachtenloket Kinderopvang biedt gratis informatie, advies en bemiddeling aan ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties. Het Klachtenloket kan helpen om samen tot een oplossing te komen voordat een klacht wordt voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

Klachtenloket Kinderopvang
Website: www.klachtenloket-kinderopvang.nl
Klacht indienen: www.klachtenloket-kinderopvang.nl/klacht-indienen
Telefoon: 0900-1877
Bereikbaar: maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 16.00 uur

4.2 Geschillencommissie Kinderopvang

Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost via de interne klachtenprocedure of via het Klachtenloket Kinderopvang, kunt u een geschil indienen bij de **Geschillencommissie Kinderopvang**.

Xplore Kinderopvang is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie doet een bindende uitspraak. Dit betekent dat zowel de ouder/oudercommissie als Xplore Kinderopvang zich aan deze uitspraak moet houden.

Geschillencommissie Kinderopvang
Website: www.degeschillencommissie.nl
Onderdeel: Geschillencommissie Kinderopvang
Geschil indienen: via het formulier op de website van De Geschillencommissie

4.3 Direct naar de Geschillencommissie

In de volgende situaties kunt u direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, zonder eerst de interne klachtenprocedure van Xplore Kinderopvang volledig te doorlopen:

- wanneer u niet binnen zes weken een beoordeling van uw klacht heeft ontvangen;
- wanneer redelijkerwijs niet van u kan worden gevraagd dat u onder de gegeven omstandigheden eerst een klacht bij Xplore Kinderopvang indient.

Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer degene die de klacht moet beoordelen zelf onderdeel is van de klacht, waardoor onafhankelijke interne behandeling niet mogelijk is.

Wij adviseren om ook in dat geval vooraf contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om te bespreken welke route het meest passend is.

4.4 Termijn Geschillencommissie

Een klacht moet bij de Geschillencommissie Kinderopvang worden ingediend binnen twaalf maanden nadat de klacht bij Xplore Kinderopvang is ingediend.

---

5. Klachten van de oudercommissie

De oudercommissie kan ook een klacht indienen bij Xplore Kinderopvang. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de toepassing van het adviesrecht, de informatievoorziening aan de oudercommissie of andere onderwerpen die de oudercommissie betreffen.

Klachten van de oudercommissie worden op dezelfde zorgvuldige wijze behandeld als klachten van individuele ouders.

Wanneer de oudercommissie niet tevreden is over de afhandeling, kan ook de oudercommissie zich wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie Kinderopvang.

---

6. Registratie van klachten

Xplore Kinderopvang registreert schriftelijk ingediende klachten. Daarbij wordt vastgelegd:

- de datum van ontvangst;
- de locatie waarop de klacht betrekking heeft;
- de aard van de klacht;
- de wijze waarop de klacht is behandeld;
- het oordeel over de klacht;
- eventuele maatregelen of verbeteracties;
- de datum van afronding.

De registratie wordt gebruikt om zicht te houden op de kwaliteit van de opvang en om waar nodig verbetermaatregelen te nemen.

Persoonsgegevens worden zorgvuldig behandeld volgens de geldende privacywetgeving.

---

7. Klachtenverslag

Xplore Kinderopvang maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste vijf maanden van het daaropvolgende kalenderjaar, wanneer dit volgens de Wet kinderopvang verplicht is.

In het klachtenverslag staat in ieder geval:

- een korte beschrijving van de klachtenregeling;
- hoe 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 de getroffen maatregelen per locatie;
- het aantal en de aard van de door de Geschillencommissie Kinderopvang behandelde geschillen.

Het klachtenverslag bevat geen informatie die te herleiden is naar ouders, kinderen, medewerkers of andere betrokken personen, tenzij dit wettelijk anders is bepaald.

Xplore Kinderopvang stuurt het klachtenverslag vóór 1 juni van het daaropvolgende kalenderjaar naar de toezichthouder van de GGD.

Xplore Kinderopvang brengt het klachtenverslag op passende wijze onder de aandacht van ouders en bespreekt het verslag met de oudercommissie.

Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt Xplore Kinderopvang geen klachtenverslag op, tenzij wet- en regelgeving anders bepaalt.

---

8. Informeren van ouders

Xplore Kinderopvang informeert ouders over de klachtenregeling via één of meerdere van de volgende kanalen:

- de website;
- de ouderapp;
- het ouderportaal;
- de plaatsingsovereenkomst of algemene ouderinformatie;
- nieuwsbrieven;
- informatie op locatie;
- mondelinge toelichting tijdens intake of oudergesprekken.

Ouders kunnen de klachtenregeling opvragen bij de locatiemanager, directie of klachtenfunctionaris.

---

9. Slotbepaling

Deze klachtenregeling geldt voor alle locaties van Xplore Kinderopvang.

De regeling wordt periodiek geëvalueerd en aangepast wanneer wet- en regelgeving, de organisatie of de praktijk daartoe aanleiding geeft.

Vastgesteld door: Xplore Kinderopvang
Datum vaststelling: 12 januari 2026
Versie: januari 2026
Evaluatiedatum: jaarlijks, of eerder indien wet- en regelgeving of de praktijk daartoe aanleiding geeft.