Klachtenregeling

Noor Kids

Versie oktober 2026

Inleiding

Bij Noor Kids vinden we het belangrijk dat iedereen zich prettig voelt. Mocht er toch iets niet naar wens zijn, dan willen we dat graag weten, zodat we samen naar een oplossing kunnen zoeken. Deze klachtenregeling beschrijft hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij deze behandelen.

Definities

- **Klacht:** een uiting van ontevredenheid over een gedraging of beslissing van de kinderopvang.
- **Klager:** degene die de klacht indient.
- **Beklaagde:** degene over wie de klacht gaat.

Doelgroep

Deze klachtenregeling is bedoeld voor ouders/verzorgers van kinderen die bij Noor Kids worden opgevangen.

Indienen van een klacht

Klachten kunnen schriftelijk, mondeling of digitaal worden ingediend bij de directie van Noor Kids.

Contact	Gegevens
Directie Noor Kids	t.a.v. mr. M. Boubkari
E-mail	klachten@noorkids.nl
Adres	Goeverneurlaan 527, 2523 CE Den Haag
Telefoon	070 720 0092

Behandeling van de klacht

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een bevestiging. De directie onderzoekt de klacht en streeft ernaar binnen 4 weken een oplossing te bieden. U ontvangt schriftelijk bericht over de uitkomst van het onderzoek, voorzien van een met redenen omkleed oordeel. In dit oordeel wordt aangegeven welke maatregelen worden genomen en wordt een concrete termijn gesteld waarbinnen deze maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Directie

De directie is verantwoordelijk voor de behandeling van klachten. Zij zorgt voor een objectieve en zorgvuldige afhandeling van elke klacht.

Geschillencommissie Kinderopvang

Komt u er samen met de directie niet uit, of bent u het niet eens met de afhandeling, dan kunt u als ouder uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang. Noor Kids is hierbij aangesloten. Meer informatie vindt u op www.degeschillencommissie.nl of via telefoonnummer 070 310 53 10.

Vertrouwelijkheid

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Informatie over de klacht wordt alleen gedeeld met degenen die bij de afhandeling betrokken zijn.

Registratie en rapportage

Alle klachten worden geregistreerd en jaarlijks geëvalueerd om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

Evaluatie en bijstelling

De klachtenregeling wordt jaarlijks geëvalueerd en indien nodig aangepast. Wij streven naar een transparante en effectieve afhandeling van klachten.