Klachtenjaarverslag en -regeling 2025

huize zelden rust
de levendige kinderopvang & bso

Kindercentrum Huize Zeldenrust
Horst
KDV en BSO

Inleiding

Kindercentrum Huize Zeldenrust verzorgt dagopvang voor kinderen van 0 tot 4 jaar en buitenschoolse opvang voor kinderen van 4 jaar tot en met groep 8 van de basisschool.
Huize Zeldenrust heeft twee locaties, onder drie LRK nummers:

KDV Gebroeders van Doornelaan 28A* (LRK: 214644182)
BSO Gebroeders van Doornelaan 28A* (LRK: 179169993)
BSO locatie Wittenhorst (LRK: 265034413)

**locatie Gebroeders van Doornelaan is gevestigd aan Venrayweg 19 in Horst*

Voordat de opvang van start gaat, vindt er een rondleiding en intake plaats op de groep waarin een zo reëel mogelijk beeld wordt geschetst van de opvang die wordt geboden en de dagelijkse gang van zaken in het kindercentrum. Aan de ouders/verzorgers wordt gevraagd hun wensen m.b.t. de opvoeding en de opvang binnen het kindercentrum uit te spreken naar de pedagogisch medewerkers op de groep. Dit heeft als doel tot maximale afstemming te komen in de opvoeding en de overgang van de thuissituatie naar het kindercentrum voor het kind zo soepel mogelijk te laten verlopen. Ondanks goede informatie vooraf, afspraken over wensen, behoeften en regels, kunnen zaken anders gaan dan ouder(s)/verzorger(s) verwachten of willen. Kindercentrum Huize Zeldenrust wil deze situaties in onderling overleg met ouders/verzorgers zo goed mogelijk oplossen en ziet iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming.
Een klacht is een uiting van ongenoegen en kan over van alles gaan. Bijvoorbeeld; over een verschil van mening over de verzorging, begeleiding van uw kind(eren), over de openingstijden, de factuur, plaatsingsovereenkomst of over de bejegening door medewerkers/ directie.

Kindercentrum Huize Zeldenrust heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld en is aangesloten bij de landelijke onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang. Onderstaande regeling beschrijft onze werkwijze bij klachten van ouders/ verzorgers.

Ouders worden geïnformeerd over de klachtenprocedure in algemene voorwaarden en beleidsdocumenten. Tevens is de klachtenprocedure voor ouders ook terug te lezen via de website.

Definities:

Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Kindercentrum Huize Zeldenrust
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn –of haar kinderen.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen.
Klachtenloket:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook “elektronisch” verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling.

Interne klachtenprocedure

Wanneer een ouder/ verzorger een klacht heeft raden wij de ouder/verzorger aan om de klacht eerst te bespreken met de betrokken pedagogisch medewerker of de directie. Daarvoor wordt door de ouder/verzorger bij voorkeur een aparte afspraak gemaakt (buiten breng-haaltijd van de opvang) om de klacht te bespreken en tot een oplossing te komen.

Indienen formele klacht:

Mocht dit niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kan de klacht formeel ingediend worden bij de directie van Kindercentrum Huize Zeldenrust. Dat dient schriftelijk of per e-mail te gebeuren en wel binnen een redelijk termijn na ontstaan van de klacht, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de ouder/verzorger, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, plus een omschrijving van de klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode/MOA in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

Behandeling klacht:

Na indiening van de klacht bij de directie bevestigt deze de ontvangst schriftelijk en draagt zorg voor de registratie en correcte en tijdige afhandeling. Het afhandeltermijn is 6 weken, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren.

Afhankelijk van de aard en de inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld bijvoorbeeld door de ouder/ verzorger en eventueel de betrokken medewerker te horen. De ouder/verzorger ontvangt een schriftelijk en onderbouwd oordeel over de klacht, inclusief eventuele afspreken en termijnen over te nemen maatregelingen.

De directie draagt er zorg voor dat de gemaakte afspraken bij de pedagogische medewerkers bekend worden.

Externe klachtenprocedure

Wanneer de interne klachtafhandeling geen bevredigende oplossing heeft geboden, dan heeft de ouder/ verzorger de mogelijkheid zich tot het Klachtenloket Kinderopvang of tot de Geschillencommissie te wenden.

Klachtenloket Kinderopvang
De ouder/ verzorger kan via de website www.klachtenloket-kinderopvang.nl gebruik maken van dit (gratis) loket waar wordt geprobeerd de klacht op te lossen met behulp van algemene procedurele informatie, advies, of bemiddeling of mediation.

Klachtenloket Kinderopvang
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
info@klachtenloket-kinderopvang.nl
0900-1877 (Op werkdagen van 9.00 - 16.00 uur)

Leidt deze klachtenbehandeling voor de ouders/verzorgers niet tot een bevredigende oplossing, dan kan er schriftelijk een klacht worden ingediend bij de externe geschillencommissie. De ouder/ verzorger mag zich ook rechtstreeks wenden tot de geschillencommissie bijvoorbeeld als van de ouder/ verzorger redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Huize Zeldenrust indient of als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid. Een klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Kindercentrum Huize Zeldenrust aanhangig gemaakt te zijn bij de geschillencommissie.

Geschillencommissie Kinderopvang
Huize Zeldenrust is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang.
Deze commissie behandelt klachten van consumenten en oudercommissies tegen ondernemers in de kinderopvang over dagopvang (kinderen van 0-4 jaar) en buitenschoolse opvang (kinderen van 4-12 jaar) in kindercentra, gastouderbureaus en peuteropvang.
De Geschillencommissie Kinderopvang bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), een lid voorgedragen door BOinK en de Consumentenbond gezamenlijk en een lid voorgedragen door de Brancheorganisatie Kinderopvang en de MO-groep gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig.
Bij de Geschillencommissie kan alleen een klacht ingediend worden als er al stappen zijn ondernomen om het probleem zelf met de organisatie op te lossen en de klacht alsnog niet wordt opgelost. Zij zullen als onafhankelijke organisatie de klacht onderzoeken en door middel van een zitting zal de klacht behandeld worden door de commissie.

Het reglement en andere informatie van de Geschillencommissie vindt u op de website van de Geschillencommissie op: www.degeschilencommissie.nl.

Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 90600
2509LP Den Haag
070-3105310 (Op werkdagen van 9.00 – 16.00 uur)

Ingediende klachten in het jaar 2025

In het jaar 2025 zijn er bij Kindercentrum Huize Zeldenrust geen klachten van ouders binnengekomen via de interne klachtenregeling. Ook de oudercommissie, externe klachtencommissie en Geschillencommissie kinderopvang hebben in 2025 geen klachten ontvangen over Kindercentrum Huize Zeldenrust.

Klachtenvrijbrieven 2025 Geschillencommissie

Op de volgende pagina's zijn de geschillenvrijbrieven van Huize Zeldenrust van de Geschillencommissie terug te zien.

de geschillencommissie

Kindercentrum Huize Zeldenrust B.V.
Kinderopvang
Kindercentrum Huize Zeldenrust B.V.
Venrayseweg 19
5961 AC Horst

Tegen deze opvang-voorziening zijn in 2025 geen geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Certificaat samen werken aan kwaliteit 2025

de geschillencommissie

Kindercentrum Huize Zeldenrust B.V.
Buitenschoolse opvang
Kindercentrum Huize Zeldenrust B.V.
Venrayseweg 19
5961 AC Horst

Tegen deze opvang-voorziening zijn in 2025 geen geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Certificaat samen werken aan kwaliteit 2025

de geschillencommissie

Kindercentrum Huize Zeldenrust B.V.
Buitenschoolse opvang
Kindercentrum Huize Zeldenrust BSO - locatie Wittenhorst
Wittebrugweg 3
5961 NJ Horst

Tegen deze opvang-voorziening zijn in 2025 geen geschillen ingediend bij de Geschillencommissie Kinderopvang.

Certificaat samen werken aan kwaliteit 2025