

## **Hestia Rivierenbuurt BV - Jaarverslag Klachten 2017**

Amsterdam, 29 maart 2018

### **Inleiding**

Alle houders van kinderopvangcentra, peuterspeelzalen en gastouderbureaus zijn volgens de Wet kinderopvang en kwaliteitseisen peuterspeelzalen verplicht zich te registreren bij de Geschillencommissie Kinderopvang, waaraan tevens het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is. In verband met de Wet Harmonisatie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waarbij het onderscheid tussen kinderdagopvang en peuterspeelzalen per 1 januari 2018 komt te vervallen, zal de naam van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen veranderen. Per 1 januari 2018 is de naam van deze geschillencommissie: Geschillencommissie Kinderopvang.

Op grond van de genoemde wet is Hestia Kinderopvang verplicht over elk kalenderjaar een verslag op te stellen van de klachten die in het betreffende jaar zijn behandeld door de geschillencommissie. Deze verplichting betreft zowel de klachtenregeling voor individuele ouders als de klachtenregeling voor de oudercommissies. Met het voorliggende verslag wordt aan deze verplichting voldaan. In het verslag komen de volgende zaken aan de orde:

- Beknopte beschrijving van beide regelingen.
- Wijze waarop de regelingen onder de aandacht van ouders gebracht zijn.
- Het aantal en de aard door Hestia behandelde klachten per locatie.
- Aantal en aard van de door de Geschillencommissie behandelde geschillen.
- Strekking van de oordelen en aanbevelingen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie.
- Hestia draagt er zorg voor dat de oordelen niet tot natuurlijke personen herleidbaar zijn.

### **Klachtenregelingen Hestia**

Zowel individuele klanten van Hestia als ouderadviescommissies van Hestia kunnen met klachten een interne en externe route volgen.

Het heeft de voorkeur van Hestia dat een klant of ouderadviescommissie eerst de interne route volgt. Hierbij wordt de klacht besproken met degene die het betreft, of de direct leidinggevende. In overleg met de klant of ouderadviescommissie wordt dan naar een passende oplossing gezocht. Uiteraard kan een klant of ouderadviescommissie na het doorlopen van de interne route alsnog de externe route volgen. De klant en de oudercommissie kan er echter ook voor kiezen om meteen de externe route te volgen.

Bij de externe route gaat de klant of ouderadviescommissie rechtstreeks naar de onafhankelijke geschillencommissie. Hestia is hiertoe aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang: <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/kinderopvang/>

### **Wijze waarop de regelingen onder de aandacht gebracht zijn**

De klachtenregelingen worden beschreven op de website van Hestia. De klachtenregeling voor individuele klanten wordt bovendien besproken tijdens het intakegesprek op de locatie. De klachtenregeling voor ouderadviescommissies wordt jaarlijks aan de ouderadviescommissie gemeld, waarbij de ouderadviescommissie ook het jaarverslag klachten ontvangt en de ouders via de nieuwsbrief worden geïnformeerd.

### **Klachten vanuit ouderadviescommissie**

De ouderadviescommissie (OAC) van locatie Hestia Rivierenbuurt heeft geen klachten in 2017. Wij zijn blij met de fijne samenwerking met de OAC.

### **Klachten vanuit interne route**

Hestia streeft ernaar om klachten direct en snel bespreekbaar te maken voor haar klanten. Er zijn enkele interne klachten via e-mail en telefonisch binnen gekomen;

- Klacht over duur selectieprocedure locatiemanager.
- Klacht over verloop personeel
- Klacht over ruilbeleid
- Klacht over toegankelijkheid toiletten peuters/dreumesen
- Klacht over voorgenomen kostenstijging.
- Een klacht over overplaatsen van pm-er naar een andere groep.
- Een klacht over handhaving van opzegtermijn.
- Klacht over wenperiode
- Klacht over duur van selectieprocedure van nieuwe pm-er
- Klacht over aantal leden OAC
- Klacht over formulering nieuwsbrief, te formeel.
- Klacht over medium nieuwsbrief
- Klacht over formaat document Algemene huisregels, te lang

De zorgen/klachten zijn besproken met de betreffende ouders en met de medewerkers van het team. Zo nodig is er aan het onderwerp aandacht aan besteed in de nieuwsbrief.

### **Klachten vanuit externe route**

#### *Ouderadviescommissie*

Door de Geschillencommissie zijn geen klachten ontvangen van de ouderadviescommissie.

#### *Ouders*

De Geschillencommissie heeft geen klachten ontvangen.

Hestia Rivierenbuurt,  
Robin Pieplenbosch  
Teamleider



de geschillencommissie

**HESTIA RIVIERENBUURT B.V.**  
**HESTIA RIVIERENBUURT B.V.**  
Uiterwaardenstraat 542  
1079AZ Amsterdam

Tegen deze  
organisatie zijn in  
2017 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang

# CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2017

