

Klachtenverslag 2018

Hestia Amstelveen



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 Kinderdagverblijf

Klachten vanuit ouderadviescommissie

De ouderadviescommissie (OAC) van locatie Hestia Amstelveen heeft geen klachten in 2018. 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.

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. De meeste klachten die we van ouders hebben ontvangen zijn na het voeren van gesprekken opgelost. Met de betreffende ouders is een afspraak gemaakt zodat het onderwerp kon worden besproken. Deze klachten konden met het gesprek worden opgelost. Er zijn er ook een aantal geweest waar verdere maatregelen zijn getroffen. De ontvangen klachten en de daarbij genomen acties vindt u in de lijst hier onder.

Aantal klachten	5
Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing
<i>Een klacht over de manier waarom een kind gecorrigeerd is;</i>	Met de verschillende betrokken ouders en pedagogisch medewerkers is veelvuldig contact geweest via de mail en in persoonlijke gesprekken. De ouders zijn op de hoogte gesteld van de interne procedure.
<i>Kinderen zijn in de zomer te veel buiten;</i>	Met de ouders is besproken dat Hestia altijd de veiligheid van de kinderen voorop stelt, dat kinderen voldoende drinken, zorgvuldig worden ingesmeerd, en binnen zijn tijdens de heetste momenten van de dag.
<i>Kinderen dragen in de zomer te weinig kleding;</i>	Ouder was in de veronderstelling dat het kind ziek was geworden omdat het in de zomer met korte mouwen buiten had gespeeld. Er is veelvuldig contact geweest met de ouder. Hestia heeft volgens protocol gehandeld en zal hier niks aan wijzigen. Ouder heeft besloten om de opvang stop te zetten.
<i>Personele wisseling op het KDV;</i>	Zie uitleg boven tabel.
<i>Kinderen te laat terug van uitstapje;</i>	Zie uitleg boven tabel.

Klachten vanuit externe route

Ouderadviescommissie

De OAC heeft geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2018.

Ouders

Ouders hebben geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2018.

Klachten Buitenschoolse opvang

Klachten vanuit ouderadviescommissie

De ouderadviescommissie (OAC) van locatie Hestia Amstelveen heeft geen klachten in 2018. 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.

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. De meeste klachten die we van ouders hebben ontvangen zijn na het voeren van gesprekken opgelost. Met de betreffende ouders is een afspraak gemaakt zodat het onderwerp kon worden besproken. Deze klachten konden met het gesprek worden opgelost. Er zijn er ook een aantal geweest waar verdere maatregelen zijn getroffen. De ontvangen klachten en de daarbij genomen acties vindt u in de lijst hier onder.

Aantal klachten	7
Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing
<i>Een klacht over het te laat bekend maken van het vakantie programma;</i>	Na het overleg met de betreffende ouders zijn er afspraken gemaakt met de medewerkers. Er wordt voor de BSO medewerkers nu 2 weken van te voren extra tijd ingeroosterd om de vakantieplanning te maken en te versturen.
<i>Een klacht over de variatie van de BSO snack;</i>	Met de ouder is besproken wat zijn verwachting van de BSO snack was. Er is besloten om de snack mee te nemen in het week rooster van het koken. Ouders kunnen nu van te voren zien wat de kinderen gaan eten voor snack.
<i>Ophalen van BSO kinderen duurt te lang;</i>	Zie uitleg boven tabel.
<i>Ophalen van BSO kinderen per taxi is ongewenst;</i>	Zie uitleg boven tabel.
<i>Ophalen van BSO kinderen per Stint is ongewenst;</i>	Zie uitleg boven tabel.
<i>Personele wisseling op de BSO;</i>	Zie uitleg boven tabel.
<i>Weinig variatie in snack op de BSO;</i>	Zie uitleg boven tabel.

Klachten vanuit externe route

Ouderadviescommissie

De OAC heeft geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2018.

Ouders

Ouders hebben geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2018.

Opgesteld te Amstelveen op 3 juni 2019,

Robin Pieplenbosch
Teamleider Hestia Amstelveen