

Klachtenverslag 2018

Hestia Beethoven



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 Beethoven heeft geen klachten in 2018. Wij zijn blij met de fijne samenwerking met de OAC en stellen hun inbreng op prijs.

Klachten vanuit interne route

Hestia streeft ernaar om klachten direct en snel bespreekbaar te maken voor haar klanten. Er zijn enkele klachten binnengekomen. Een klacht die zowel door de OAC als de ouders zelf aangegeven is, was het *vertrek van enkele pedagogische medewerkers*.

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 klachten met betrekking tot het vertrek van een aantal pedagogisch medewerkers (*zie voor meer informatie hieronder*) die we van ouders hebben ontvangen zijn na het voeren van gesprekken opgelost. Voor één klacht zijn er aanvullende maatregelen getroffen.

Totaal antal klachten	3
<i>Vertrek aantal pedagogische medewerkers</i>	<i>2</i>
<i>Kind slaapt buiten in een te warme slaapzak</i>	<i>1</i>

Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing
<p><u><i>Vertrek aantal pedagogische medewerkers:</i></u> De ouders waren van mening dat met name één van de pedagogische medewerkers erg geschikt was voor de locatie Hestia Beethoven. De ouders vonden het daarom erg jammer dat zij, in verband met onzekerheden de keuze heeft gemaakt om weg te gaan. In dezelfde periode verlieten nog twee andere pedagogische medewerkers de locatie.</p>	<p>De klachten en/of zorgen die zijn binnengekomen over dit onderwerp zijn zorgvuldig besproken met de ouders. Helaas kan er vanuit Hestia weinig worden gedaan aan het vertrek van deze pedagogisch medewerkers: de meesten hebben voor een baan buiten de kinderopvang gekozen, en één medewerker wilde graag dichterbij huis werken. De oplossing vanuit Hestia is geweest om meer aandacht te besteden aan de werving van nieuwe medewerkers.</p>
<p><u><i>Kind slaapt buiten in een te warme slaapzak:</i></u> Op het moment dat de ouder haar kind kwam halen lag het kind in een van de buitenbedjes te slapen. Het kind had op een warme dag een winterslaapzak aangekregen, en was warm toen moeder haar kind uit bed haalde. Moeder heeft de inval medewerker direct aangesproken. Omdat de medewerker geen goed antwoord had, heeft moeder een klacht ingediend.</p>	<p>Deze klacht hebben we zeer serieus genomen en direct opgepakt naar zowel ouder als team als invaller/uitzendbureau. Na het ontvangen van de klacht is er vanuit Hestia meteen contact opgenomen met moeder. Via de mail en in persoonlijke gesprekken zijn de klacht en de situatie inhoudelijk besproken. Door in gesprek gegaan met het team (Wat is er gebeurd? Hoe heeft het kunnen gebeuren? Hoe gaan wij dit in de toekomst voorkomen?) en de ernst van de situatie te benadrukken. Het protocol buiten slapen en het stroomschema waarmee wij werken is weer onder de aandacht van de medewerkers en invallers gebracht en opgehangen op de groep. Ook is een lijst samengesteld over hoe om te gaan met aanhoudend warm weer bij baby's en peuters en is deze, samen met een verslag van het</p>

	voorval gedeeld met zowel team Beethoven als de andere Hestia Locaties.
--	---

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.

Opgetekend te Amsterdam, 1 juni 2019,

Nasim Hedayati
Teamleider Hestia Beethoven