

Klachtenverslag 2018

Hestia Rivierenbuurt



## 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 KDV

### Klachten vanuit ouderadviescommissie

De ouderadviescommissie (OAC) van locatie Hestia Rivierenbuurt 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.

Beschrijving klacht	Beschrijving oplossing
Er is een email gestuurd over de het vertrek van de tijdelijke teamleider naar een andere locatie. De situatie op Rivierenbuurt werd ervaren als niet stabiel en daarom vroeg betreffende ouder zich af waarom de tijdelijke teamleider niet deze functie op Rivierenbuurt ging uitoefenen, aangezien er op Rivierenbuurt ook een teamleider nodig was.	Er is per mail gereageerd dat er gekozen is om de huidige teamleider een frisse start te laten maken op een andere locatie en dat er voor Rivierenbuurt een externe kandidaat aangesteld zou worden. Deze kandidaat zat al in de laatste fase van het sollicitatieproces en heeft zich onverwachts terug getrokken, waardoor Rivierenbuurt helaas zonder teamleider achterbleef. Ook is aangegeven dat Hestia uiteraard druk op zoek was naar een nieuwe teamleider voor de locatie.
Er is een mail gestuurd over dat er niet genoeg vast personeel ingezet was op een ochtend.	Hestia heeft als reactie gegeven dat er één medewerker is overgestapt naar een andere locatie en twee vaste medewerkers met verlof zijn. Uiteraard is dit voor de ouders van Hestia geen fijne situatie, maar Hestia doet er alles aan om zoveel mogelijk vaste uitzendkrachten in te zetten om de situatie voor de kinderen en ouders zo vertrouwd mogelijk te laten zijn.
Er is een mail binnengekomen van een klant die in de veronderstelling was dat haar kind de hele dag niet verschoond was.	Dit misverstand is ontstaan doordat klant haar kind gebracht heeft in een luier van het merk pampers en de locatie luiers van de Kruidvat gebruikt. Echter zijn er op desbetreffende groep ook pampers aanwezig en is dit merk luiers gebruikt om het kindje te verschonen. (Dit is ook zo aangegeven in het dagverslag in het ouderportaal) Er is terug gekoppeld naar ouder, dat we begrijpen dat de indruk gewekt wordt dat er niet verschoond is, maar dat dit wel degelijk gebeurd is.
Er is een mail binnengekomen van een klant die vindt dat de schoonmaak niet toereikend is.	Als reactie heeft Hestia hierop gereageerd dat deze zorgen gedeeld worden en dat er een gesprek gepland staat met het schoonmaakbedrijf. In de tussentijd wordt er extra personeel ingezet om de locatie schoon te maken.

## Klachten vanuit externe route

### Ouderadviescommissie

De OAC heeft geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2018

#### Ouders

<b>Beschrijving klacht</b>	<b>Beschrijving oplossing</b>
<p>De klacht betrof het niet handelen conform de meldcode en het houden aan de opzegtermijn terwijl er volgens de klant sprake was van een vertrouwensbreuk waardoor de klant per direct geen gebruik meer wenste te maken van de opvang.</p>	<p>Het niet handelen conform de meldcode betrof een melding bij veilig thuis die niet vooraf met ouders besproken is. Klant gaf aan hierdoor geen vertrouwen meer te hebben in Hestia en heeft verzocht de opvang per direct op te zeggen, met kwijtschelding van de opzegtermijn. Hestia heeft aangegeven hier geen grond voor te zien, aangezien wij van mening zijn dat er wel op de juiste manier gecommuniceerd is over de melding. De geschillencommissie heeft ouders over beide zaken in het gelijkgesteld.</p>

## Klachten BSO

### Klachten vanuit ouderadviescommissie

De ouderadviescommissie (OAC) van locatie Hestia Rivierenbuurt 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.

Beschrijving klacht	Beschrijving oplossing
Er is een mail gestuurd over het feit dat moeder op locatie kwam om haar kind op te halen, terwijl deze bij een vriendje aan het spelen was.	Klant heeft in eerste instantie aangegeven dat dit niet afgesproken was en dat ze gebeld wil worden als haar kind met een vriendje wil afspreken. Uiteindelijk bleek dat vader van het kind de speelafpraak heeft gemaakt, (moeder dit vergeten was) en heeft verzuimd de BSO in te lichten. Hestia heeft als reactie gegeven dat er voortaan altijd gebeld wordt om te bevestigen of kinderen een speelafpraak blijken te hebben waar de BSO niet over geïnformeerd is.
Een klant heeft de plaatsing beëindigd	Hestia heeft geïnformeerd naar de reden van de beëindiging. Als reactie heeft klant uitgelegd dat zij het gevoel hadden dat hun kind van net 4 zich niet veilig genoeg voelde op locatie. Dit kwam deels doordat er een verticale leeftijdsopbouw op de groep was, en het kindje daardoor lastig aansluiting vond. Klant vond ook dat er onvoldoende toezicht was op de kinderen.

### 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.

Danica Belic

Teamleider Hestia Rivierenbuurt