

Klachtenverslag 2019

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 Hestia Beethoven Kinderdagverblijf

Klachten vanuit ouderadviescommissie

Wij zijn blij met de fijne samenwerking met de OAC en stellen hun inbreng op prijs. De ouderadviescommissie (OAC) van locatie Hestia Beethoven heeft in 2019 geen klachten gemeld, wel hebben ze meerdere keren aangegeven dat er meer duidelijkheid moet komen omtrent de verhuizing/locatie. We hebben hier aan gehoor gegeven door hun meer te betrekken bij het vinden van een nieuwe locatie en meer met ze in gesprek te gaan over de vooruitgangen.

Klachten vanuit interne route

Er zijn geen klachten binnen gekomen, wel heeft een ouder zorgen kenbaar gemaakt omtrent het GGD-rapport. Deze ouder had een vraag over een onvoldoende op het gebied van veiligheid en gezondheid. De ouder was bang dat er iets heel ernstigs aan de hand was, echter, de onvoldoende betrof een administratief punt. Dit hebben wij aan de ouder kunnen uitleggen. Daarnaast vond deze ouder dat er vanuit Hestia gecommuniceerd moest worden met de ouders wanneer een GGD-rapport verstuurd werd. We hebben de ouder geïnformeerd dat de GGD-rapporten altijd op de website van Hestia worden geplaatst, en wij hebben deze ouder gewezen waar precies de rapporten gevonden kunnen worden.

Aantal klachten	0
------------------------	----------

Klachten vanuit externe route

Ouderadviescommissie

De OAC heeft geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2019.

Ouders

Ouders hebben geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2019.

Amsterdam, 31 december 2019

Nasim Hedayati
Teamleider Hestia Beethoven