

Klachtenverslag 2019

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 (OAC) van Hestia kunnen met klachten een interne en externe route volgen.

Het heeft de voorkeur van Hestia dat een klant of OAC 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 OAC wordt dan naar een passende oplossing gezocht. Uiteraard kan een klant of OAC na het doorlopen van de interne route alsnog de externe route volgen. De klant en de OAC kan er echter ook voor kiezen om meteen de externe route te volgen.

De externe route biedt de klant of OAC twee opties. Als eerste kan de klant of OAC een klacht indienen bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Zij proberen problemen op te lossen via bemiddeling, advies of mediation. Als dat geen uitkomst biedt, kan de klant of OAC de klacht neerleggen bij een geschillencommissie. Deze neemt een beslissing over de zaak. Hestia is aangesloten bij de [Geschillencommissie 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 Rivierenbuurt heeft geen klachten in 2019. 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.

Aantal klachten	8
Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing
Ouders vinden de buitenruimte niet veilig, ouder zou graag zien dat alle takjes en stokjes uit de tuin opgeruimd worden. Zijn het niet eens met het buitenspelen in de regen en de visie van het competente kind.	Er zijn meerdere gesprekken gevoerd met ouders over het beleid van Hestia (slecht weer bestaat niet), over risicovol spel, over het belang van natuur, over kindvolgend werken. Ouders begrepen dat dit onze visie was en dat het verschil in cultuur waarschijnlijk meespeelde in hun visie daarop. Over de geboden zorg en aandacht waren ze wel heel tevreden.
Groene groep gaat te weinig naar buiten gedurende renovatie van de tuin.	De buitenruimte grenzend aan groen is aangepast en ingericht voor spel, zodat kinderen altijd naar buiten kunnen. Daarnaast zijn er meerdere keren per week uitstapjes gepland naar een speeltuintje of veldje totdat de tuin helemaal gereed is. Ouder was tevreden met de oplossing.
Ouder was het niet eens met een uitstapje. Ze wilde hier graag vooraf over geïnformeerd worden en de optie hebben om haar kind op locatie te houden.	De teamleider is in gesprek gegaan met ouder over het beleid wat Hestia voert ten opzichte van uitstapjes. Deze zijn een integraal onderdeel van ons beleid en onze dagelijkse routine. Besproken is dat als uitjes ver van tevoren al bekend zijn, dit ook gecommuniceerd wordt naar ouders. Mochten ouders bezwaar hebben tegen het uitstapje, dan wordt er gekeken of het kind op locatie gehouden kan worden. Mocht de hele locatie op uitstapje gaan, dan is dit helaas niet mogelijk.
Ouder was het niet eens met dat haar zoon mee was op uitstapje met een andere groep.	Na enkele gesprekken over het beleid van Hestia met betrekken tot uitstapjes, ons opendeurenbeleid, kindvolgend werken en onze visie op de autonomie van het kind, heeft ouder besloten dat een reguliere opvang haar beter past.

<p>Ouder is niet tevreden over het plotselinge vertrek van een medewerker.</p>	<p>De teamleider is in gesprek gegaan met deze en nog een ouder over het vertrek van een PM'er die net twee weken in dienst was. We hebben uitgelegd dat in Nederland een proeftijd geldt waarin zowel de werkgever als werknemer op elk moment kunnen besluiten niet met elkaar verder te willen.</p> <p>Ouders waren hier niet van op de hoogte, maar hadden er begrip voor. Daarna is er besproken dat er een wissel zou komen vanuit een andere groep, om zo het ontstane tekort op te vangen. Ouders waren hier tevreden over.</p>
<p>Kind is gedurende de dag niet verschoond.</p>	<p>Desbetreffende medewerker is aangesproken. Het beleid is nogmaals uitvoerig individueel en tijdens vergadering besproken. Er is de volgende dag meteen excuses gemaakt naar ouders en een oudergesprek ingepland. TL heeft ook nog met ouders gesproken. Ouders zijn uiteindelijk gerustgesteld naar huis gegaan.</p>
<p>Ouder is niet tevreden over het brengmoment.</p>	<p>Ouder geeft aan het vervelend te vinden dat er geen vaste medewerker is op de groep van zijn kind als hij komt brengen. De teamleider heeft aan ouder uitgelegd dat verschillende ouders hebben aangegeven het fijn te vinden dat de vaste medewerker de late dienst heeft, voor de overdracht van de dag. Dit houdt in dat de invalkracht de vroege dienst heeft. Met desbetreffende ouder is besproken dat we dit zullen afwisselen en dat als hij komt brengen en de vaste medewerker er niet is, hij zijn zoon altijd mag overdragen aan een bekende medewerker van een andere groep.</p>
<p>Ouder wil niet dat haar kind nog slaapt tussen de middag.</p>	<p>Met ouder is het beleid van Hestia besproken. We werken kindvolgend. Daarnaast is er tussen 13 en 15 uur rust in het kindercentrum. Dit betekent dat de meeste kinderen een dutje doen, of een rustige activiteit. Afgesproken is dat het kind niet meer standaard mee gaat in de slaapronden, maar dat als zij aangeeft moe te zijn, we haar wel nog steeds laten slapen. Ouder kon zich hierin vinden.</p>

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.

Klachten Buitenschoolse opvang

Klachten vanuit ouderadviescommissie

De ouderadviescommissie (OAC) van locatie Hestia Rivierenbuurt heeft geen klachten in 2019. 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.

Aantal klachten	1
------------------------	----------

Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing
Ouder was niet tevreden over het ruilbeleid.	We zijn in gesprek gegaan met ouder, hebben nogmaals uitgelegd wat ons ruilbeleid en voorwaarden zijn.

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.

Opgesteld te Amsterdam, 30 maart 2020,

Danica Belic
Teamleider Hestia Rivierenbuurt



de geschillencommissie

Hestia Rivierenbuurt B.V.
Hestia Rivierenbuurt B.V.
Uiterwaardenstraat 542
1079 AZ Amsterdam

Tegen deze
organisatie zijn in
2019 geen geschillen
ingediend bij de
Geschillencommissie
Kinderopvang

CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2019

