

# Klachtenverslag 2019

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 (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 Hestia Amstelveen heeft één klacht naar voren gebracht in 2019.

<b>Aantal klachten</b>	<b>1</b>
<b>Beschrijving aard van de klacht</b>	<b>Beschrijving oplossing</b>
De OAC van locatie Amstelveen was ontevreden over de contact momenten met en de informatieverstrekking van het management van Hestia kinderopvang	Hestia heeft met de OAC een aparte vergadering ingepland om de klacht te bespreken. Tijdens de vergadering zijn miscommunicaties opgehelderd, de irritaties besproken en de verwachtingen vanuit beide partijen nogmaals helder gemaakt. Sinds het gesprek is de relatie met de OAC goed.

### Klachten vanuit interne route

Hestia Amstelveen heeft één klacht binnengekregen vanuit de interne route in 2019. Hestia streeft ernaar om klachten direct en snel bespreekbaar te maken voor haar klanten.

<b>Aantal klachten</b>	<b>1</b>
<b>Beschrijving aard van de klacht</b>	<b>Beschrijving oplossing</b>
Klacht over het niet aantrekken van een luier bij een kind met een plas ongeluk tot gevolg	Management heeft de ouder excuus aangeboden voor de gang van zaken. Ouders, locatie manager en medewerkers van de betreffende groep zijn daarna in gesprek gegaan om tot een oplossing te komen. Met betrekking tot de zindelijkheid zijn nieuwe afspraken gemaakt met ouders. 2 weken na het gesprek heeft een evaluatie plaatsgevonden. Ouders waren weer tevreden met de zorg voor het kind.

### 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 Hestia Amstelveen heeft één klacht in 2019.

<b>Aantal klachten</b>	<b>1</b>
------------------------	----------

Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing
Vakantie roosters worden te kort voor aanvang van de vakantie naar de ouders gecommuniceerd.	Met de OAC zijn nieuwe afspraken gemaakt over de termijn waarop vakantie roosters worden gepubliceerd.

### Klachten vanuit interne route

Hestia Amstelveen heeft 4 klachten binnengekregen vanuit de interne route in 2019. Hestia streeft ernaar om klachten direct en snel bespreekbaar te maken voor haar klanten.

<b>Aantal klachten</b>	<b>4</b>
------------------------	----------

Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing
Kind niet opgehaald van school.	Aan de ouders is uitgelegd wat er is mis is gegaan in de aanwezigheidsregistratie van het kind. De aangekondigde afwezigheid van de ouder is op locatie foutief verwerkt in het systeem. Er is afgesproken dat de registratie niet meer via de locatie verloopt maar via de planning. Hierna is het niet meer voorgevallen.
Kind niet opgehaald van school in verband met miscommunicatie buitenschoolse activiteit. Bij het ophalen van de kinderen op school zijn de medewerker van de BSO en de docent van het kind in kwestie uitgegaan van de gebruikelijke situatie.	Met de ouder is het misverstand besproken. BSO medewerkers en locatie manager hebben excuus aangeboden aan de ouders. Met de ouders is afgesproken dat er bij veranderingen altijd telefonisch contact is. Het is na deze oplossing niet meer voorgevallen.
Klacht over foto van het kind op voorpagina van een digitale nieuwsbrief zonder toestemming.	Ouder was in de veronderstelling dat alle ouders de nieuwsbrief met een foto van zijn kind hadden ontvangen. Aan ouders is uitgelegd dat, op zijn verzoek, niemand toegang heeft tot de foto's van zijn kind behalve hij zelf. Het systeem plaatst automatisch voor elke ouder een foto van het eigen kind op de voorpagina. Dit is uitgelegd en gedemonstreerd aan de ouder. Na de uitleg zijn alle foto's van het kind, op verzoek van ouder, uit het bestand verwijderd en is de foto toestemming ingetrokken.

<p>Ouder had een klacht over de onduidelijkheid over welke invalkracht ze op de groep van haar kind kon verwachten.</p>	<p>Met de ouders is besproken dat buiten de inzet van het eigen personeel weinig zekerheid is over de inzet van invalkrachten. Omdat de krapte in de markt effect heeft op alle aanbieders wordt aan ons pas op vrijdag voor de week erop de inzet van invalkrachten gecommuniceerd. Met moeder is afgesproken dat wij haar in elk geval laten weten wanneer de eigen mensen starten met werken zodat ze daar stabiliteit in kan 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.

Opgesteld te Amsterdam, 7 april 2020,

Robin Pieplenbosch  
Teamleider Hestia Amstelveen



de geschillencommissie

**Hestia Amstelveen B.V.**  
Hestia Amstelveen B.V.  
Laan van de Helende Meesters 4  
1186 AM Amstelveen

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

# CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2019

