

Klachtenverslag 2020  
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

<b>Aantal klachten</b>	<b>1</b>
<b>Beschrijving aard van de klacht</b>	<b>Beschrijving oplossing</b>
Moeilijke communicatie met de teamleider locatie Amstelveen.	Er heeft een goed gesprek plaats gevonden tussen de OAC, de teamleider en de directeur. Hier zijn verwachtingen naar elkaar toe duidelijk uitgesproken. Miscommunicaties ed. zijn uitgesproken en waar nodig toegelicht. Na het gesprek heeft er een goede/prettige samenwerking plaatsgevonden.

### Klachten vanuit interne route

Hestia streeft ernaar om klachten direct en snel bespreekbaar te maken voor haar klanten.

<b>Aantal klachten</b>	<b>5</b>
<b>Beschrijving aard van de klacht</b>	<b>Beschrijving oplossing</b>
Klacht m.b.t. hanteren van thuis quarantaine advies GGD, bij start van nieuw kind.	Met de ouder is het afwegingskader van het RIVM besproken. Aan de ouder is duidelijk uitgelegd wat het belang van de strenge richtlijnen is. Na de uitleg had ouder begrip voor het genomen besluit.
Klacht m.b.t. interpretatie beslisboom COVID-19.	Ouder was het oneens omdat ouder een vitaal beroep heeft. Met ouder zijn meerdere malen de beslisboom en de RIVM-richtlijnen doorgenomen.
Klacht over het dragen van een luier door een kind in zindelijkheidsstraining.	Ouder gaf aan dat het kind de luier te lang na het slapen nog droeg. Ouder en teamleider hebben met de medewerkers een gesprek gevoerd.
Klacht over ongeluk met kind met zichtbare verwonding (kras) op het lichaam.	Aan ouder is uitgelegd dat de verwonding is ontstaan tijdens (druk) spel in de tuin. Kras was het resultaat van een val in de beplanting. Met de kinderen is besproken dat er tijdens het spel ook opgepast moet worden voor verwondingen.
Klacht over uitvoeren van boetebeleid (te laat ophalen van kinderen).	Ouder had niet verwacht dat de boetes daadwerkelijk zouden worden geïncasseerd. Het boetebeleid is nogmaals duidelijk uitgelegd.

### Klachten vanuit externe route

#### Ouderadviescommissie

De OAC heeft geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2020.

#### Ouders

Ouders hebben geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2020.

## Klachten Buitenschoolse opvang

### Klachten vanuit ouderadviescommissie

De ouderadviescommissie (OAC) van Hestia Amstelveen heeft geen klachten in 2020. 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.

<b>Aantal klachten</b>	<b>2</b>
------------------------	----------

<b>Beschrijving aard van de klacht</b>	<b>Beschrijving oplossing</b>
Klacht over ongeluk met kind met zichtbare verwonding (kras) op het lichaam.	Aan ouder is uitgelegd dat de verwonding is opgelopen op school. In de overdracht is de medewerker verteld dat dit al aan ouder was gecommuniceerd. In de afspraken is opgenomen om ook in deze gevallen zelf contact op te nemen met ouder.
Klacht over fout bij ophalen.	Bij het ophalen is de medewerker naar de verkeerde locatie van de school gegaan. De administratie en ophaal protocollen zijn bijgewerkt.

### Klachten vanuit externe route

#### Ouderadviescommissie

De OAC heeft geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2020.

#### Ouders

Ouders hebben geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2020.

Hestia Amstelveen,

Robin Pieplenbosch  
Teamleider