

Klachtenverslag 2020

Hestia Rivierenbuurt



A great place to grow

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 Rivierenbuurt 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.

Aantal klachten	5
Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing
Ouder is het niet eens met de gespreide brengtijden tijdens de corona maatregelen die van kracht zijn.	Ouder uitgelegd dat wij ervoor moeten zorgen dat drukte op het schoolplein vermeden wordt. Uiteindelijk tijd ingekort naar 15 min.
Ouder is het niet eens met de gespreide brengtijden tijdens de corona maatregelen die van kracht zijn.	Ouder uitgelegd dat wij ervoor moeten zorgen dat drukte op het schoolplein vermeden wordt. Uiteindelijk tijd ingekort naar 15 min.
Vertrek van een PM'er in proeftijd	Persoonlijk gesprek aangegaan met ouders.
Geen bekend gezicht bij brengen door lang verzuim vaste PM en vacature.	Persoonlijk gesprek aangegaan. Rooster aangepast naar bekend gezicht voor kind.
Overstap naar andere locatie niet goed begeleid.	Persoonlijk gesprek gehad met ouder. Medewerkers aangesproken op de genoemde punten.

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 Rivierenbuurt 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.

Aantal klachten	3
Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing
Ouder is het niet eens met de gespreide brengtijden tijdens de corona maatregelen die van kracht zijn.	Ouder uitgelegd dat wij ervoor moeten zorgen dat drukte op het schoolplein vermeden wordt. Uiteindelijk tijd ingekort naar 15 min.
Activiteiten voorgesteld voor ouders niet "coronaproof"	Bericht van het ouderportaal verwijderd en excuus gemaakt.
Ouder vroeg zich af waarom de communicatie in het Engels werd verstuurd.	Uitgelegd dat er in beide talen gecommuniceerd kan worden. Dit is afhankelijk van welke medewerker het bericht stuurt.

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 Rivierenbuurt,

Danica Belic
Teamleider