

# Klachtenverslag 2021

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.

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <i>Titel document:</i>                    | <i>Datum laatste versie:</i> |
| Klachtenrapportage Hestia Amstelveen 2021 | 1-2-2022                     |

## Klachten Kinderdagverblijf

### Klachten vanuit ouderadviescommissie

De ouderadviescommissie (OAC) van Hestia Amstelveen heeft geen klachten in 2021. 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>  | <b>Strekking van het oordeel</b><br><i>(Gegronnd / deels gegronnd / niet gegronnd)</i>   |
|--|--|--|
| Klacht met betrekking tot ruilbeleid.        | Klacht is volgens de interne route behandeld. Er is op verschillende momenten door medewerkers van Hestia contact geweest met de ouders om de klacht te behandelen. De procedure is door verschillende medewerkers uitgelegd. Het effect van de krapte op de arbeidsmarkt is hierin meegenomen. Ouder was het aan het eind van de procedure niet eens met onze lezing en heeft besloten naar de Geschillencommissie te gaan. | Deels gegronnd. Uit de situatie heeft Hestia lering getrokken. Onze conclusie is dat met betrekking tot de afhandeling van verzoeken tot ruil of extra dagen sneller en duidelijker gecommuniceerd moet worden ondanks dat alle reacties met betrekking tot de situatie binnen de daarvoor vastgestelde termijn hadden plaatsgevonden. |
| Klacht met betrekking tot slapen van peuter. | Met de ouder is het beleid van Hestia besproken. We hebben begrip getoond voor de situatie van de ouder en in overleg met de ouder een compromis gevonden binnen onze werkwijze waar ouder zich ook goed in kon vinden.  | Deels gegronnd.  |

### Klachten vanuit externe route

#### Ouderadviescommissie

De OAC heeft geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2021.

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <i>Titel document:</i>                    | <i>Datum laatste versie:</i> |
| Klachtenrapportage Hestia Amstelveen 2021 | 1-2-2022                     |

Ouders

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

| <b>Beschrijving aard van de klacht</b> | <b>Beschrijving oplossing</b>   | <b>Strekking van het oordeel</b><br><i>(Gegronnd / deels gegronnd / niet gegronnd)</i>   |
|--|---|--|
| Klacht met betrekking tot ruilbeleid.  | Klacht is volgens de interne route behandeld. Er is op verschillende momenten door medewerkers van Hestia contact geweest met de ouders om de klacht te behandelen. De procedure is door verschillende medewerkers uitgelegd. Het effect van de krapte op de arbeidsmarkt is hierin meegenomen. | Niet gegronnd. De Geschillencommissie heeft na het ontvangen van de klacht besloten deze niet in behandeling te nemen. Met inachtneming van de situatie en de afhandeling van de klacht door Hestia heeft de Geschillencommissie geoordeeld niets te kunnen toevoegen. |

Hestia is blij met het oordeel van de Geschillencommissie. Hestia kinderopvang vindt het belangrijk om klachten van ouders serieus te nemen en elke kans te nemen om de dienstverlening te verbeteren. Wij zijn tevreden te vernemen dat de Geschillencommissie positief is over onze interne klachtenprocedure en afhandeling.

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <i>Titel document:</i>                    | <i>Datum laatste versie:</i> |
| Klachtenrapportage Hestia Amstelveen 2021 | 1-2-2022                     |

## Klachten Buitenschoolse opvang

### Klachten vanuit ouderadviescommissie

De ouderadviescommissie (OAC) van Hestia Amstelveen heeft geen klachten in 2021. 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>3</b> |
|------------------------|----------|

| <b>Beschrijving aard van de klacht</b>                         | <b>Beschrijving oplossing</b>   | <b>Strekking van het oordeel</b><br><i>(Gegronnd / deels gegronnd / niet gegronnd)</i> |
|--|---|--|
| Klacht met betrekking tot besluit compensatie i.v.m. COVID-19. | Het besluit niet te compenseren aan ouders was gebaseerd op een verrekening van extra kosten die Hestia heeft gemaakt met betrekking tot COVID-19. Deze extra kosten zijn heel 2021 niet aan ouders doorberekend. Ouders waren van mening dat de geleverde diensten en extra coulance tijdens de covid procedure niet opwogen tegen het besluit niet te compenseren. Hestia heeft toen besloten om de niet gefactureerde extra opvang uren (i.v.m. wisselende schooltijden) voor het jaar 2021 te verrekenen met het eventuele compensatie bedrag en het restant alsnog te compenseren. Klacht is ingediend namens meerdere ouders. | Deels gegronnd.  |
| Klacht met betrekking tot pestgedrag op de BSO.                | Ouder heeft gemaaild uit te willen schrijven omdat verbetering uitbleef. De klacht is met hoge prioriteit opgepakt. Er is veel en intensief contact geweest met de ouder en er is veel aandacht besteed aan de dynamiek op de groep. Voor het einde van de opzegtermijn was de situatie dusdanig verbeterd dat ouder heeft besloten de opzegging in te trekken.   | Gegronnd.  |

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <i>Titel document:</i>                    | <i>Datum laatste versie:</i> |
| Klachtenrapportage Hestia Amstelveen 2021 | 1-2-2022                     |

| Beschrijving aard van de klacht                             | Beschrijving oplossing   | Strekking van het oordeel<br>(Gegronnd / deels gegronnd / niet gegronnd) |
|---|--|--|
| Klacht met betrekking tot handhaven GGD-quarantaine advies. | Aan ouder is op verschillende manieren uitgelegd waarom het kind in quarantaine moest. Ouder kon zich niet vinden in de lezing van Hestia. Na contact met de GGD heeft de ouder zich bij de situatie neergelegd. | Niet gegronnd.   |

### Klachten vanuit externe route

#### Ouderadviescommissie

De OAC heeft geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2021.

#### Ouders

Ouders hebben geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2021.

Opgetekend in Amstelveen,

Robin Pieplenbosch  
Locatiemanager Hestia Amstelveen

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <i>Titel document:</i>                    | <i>Datum laatste versie:</i> |
| Klachtenrapportage Hestia Amstelveen 2021 | 1-2-2022                     |