

Klachtenverslag 2021
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, advise 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 2021 Rivierenbuurt	1-2-2022

Klachten Kinderdagverblijf

Klachten vanuit ouderadviescommissie

De ouderadviescommissie (OAC) van Hestia Rivierenbuurt KDV 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.

Aantal klachten	3
------------------------	----------

Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing	Strekking van het oordeel <i>(Gegronnd / deels gegronnd / niet gegronnd)</i>
Vertrek meerdere PM'ers in korte tijd.	Ouders uitgelegd dat de PM'ers die vertrokken zijn bij Hestia niet uit onvrede zijn weggegaan. De PM'ers (allen expats) zijn bijna allemaal vertrokken naar het buitenland en uit de kinderopvang branche gestapt. Eén medewerker was universitair opgeleid en is verdergegaan in het werkveld van haar studie. Eén medewerker is verhuisd naar Friesland en is dichter bij huis gaan werken. Eén medewerker is helemaal niet uit dienst gegaan, maar in langdurig verzuim vanwege zwangerschapsklachten.	De klacht is gegronnd, vertrek van veel medewerkers is ongewenst, maar niet iets waar Hestia invloed op heeft gehad.
Klant niet op tijd gecontacteerd voor een rondleiding.	Klant nogmaals benaderd via telefoon en mail en een afspraak ingepland.	Ongegronnd. Klant is meerdere mailen zowel per mail als telefoon benaderd voor een rondleiding.
Ouders voelen zich niet gehoord na vragen over het slapen van hun kind. De vraag was of wij het kind wakker wilde maken.	Ouders uitgelegd dat wij kindvolgend werken en uitgaan van het competente kind. Kinderen worden niet verplicht te slapen, maar slapen op behoefte.	Ongegronnd.

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.

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

Klachten Buitenschoolse opvang

Klachten vanuit ouderadviescommissie

De ouderadviescommissie (OAC) van Hestia Rivierenbuurt BSO 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.

Aantal klachten	4
------------------------	----------

Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing	Strekking van het oordeel <i>(Gegronnd / deels gegronnd / niet gegronnd)</i>
Pestgedrag tussen twee jongens	De PM'ers zijn gesprek gegaan met betrokken kinderen en de rest van de groep over pestgedrag. Er zijn observaties gemaakt van betrokken kinderen en hierop zijn interventies ingezet. Het pesten is gestopt.	Gegronnd
Geen Nederlands sprekers onder vast personeel	Ouder uitgelegd dat we moeite hebben met het vinden van medewerkers voor de BSO. Het gebrek aan Nederlandstalige vaste medewerkers wordt opgevangen door Nederlandstalige invalkrachten.	Deels gegronnd
Veel wisseling van personeel	Ouder uitgelegd dat we moeite hebben met het vinden van medewerkers voor de BSO. Er is nu eenmaal een landelijk tekort en als mensen besluiten te vertrekken en uit de kinderopvang te stappen is het heel lastig hen te vervangen, vooral omdat BSO kleine contractvormen heeft.	Deels gegronnd
Geen gegarandeerde opvang tijdens studiedagen.	Geen. Ouders worden op verscheidene manier geïnformeerd over het feit dat er alleen opvang aangeboden kan worden tijdens studiedagen als daar voldoende aanmeldingen voor zijn. Deze dagen zitten ook niet verwerkt in de contracturen van de klant.	Ongegronnd

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

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.

Danica Belic

Locatiemanager Hestia Rivierenbuurt

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