

# Klachtenverslag 2022

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, 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 2022	1-2-2022

## Klachten Kinderdagverblijf

### Klachten vanuit ouderadviescommissie

De ouderadviescommissie (OAC) van Hestia Amstelveen heeft geen klachten in 2022. 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 (1 KDV, 1 HDO)</b>
------------------------	-------------------------

<b>Beschrijving aard van de klacht</b>	<b>Beschrijving oplossing</b>	<b>Strekking van het oordeel</b> <i>(Gegrond / deels gegrond / niet gegrond)</i>
Via het ouderportaal reageert de ouder op een bericht dat was gedeeld met betrekking tot veranderingen in het team. In het eerste bericht dat was gedeeld wordt medegedeeld dat drie medewerkers per 20 augustus Hestia Amstelveen zullen verlaten. Ouder reageert op dit bericht dat hij al meerdere malen zorgen heeft geuit over het probleem met de pedagogisch medewerkers. Ouder geeft aan dat er niet voldoende medewerkers zijn. In hetzelfde bericht, maar ook op een later moment geeft ouder aan dat er een bij rond zijn dochter was die haar probeerde te steken. Het probleem was dat zij daarom huilde en er niemand was om voor haar te zorgen	Via email heeft waarnemend leidinggevende gereageerd. In de mail wordt er toelichting gegeven over het beleid met betrekking tot kind ratio, de taken van het personeel, roosters van het personeel en informatie medewerkers van de groene groep.  Als laatste komt het incident met de bij aan bod. Hierin beschrijft waarnemend leidinggevende waarom de acties zijn verlopen op de manier zoals het ging. Als laatste vraagt zij of meneer eventueel nog meer toelichting kan geven over zijn frustraties.	Deels gegrond. De zorgen over personeel is gegrond. De zaak over de bij is een helaas iets wat niet te voorkomen is aangezien bijen veel aanwezig zijn in de zomer. Na toelichting is ook gebleken dat de situatie van de klacht ook niet zo bleek te zijn als in eerste instantie beschreven stond.
Klacht kwam binnen via email. In de email beschrijft de ouder dat haar zoon met verwondingen thuis kwam, de medewerker klaagt over het gedrag van haar zoon, dat haar zoon in de bosjes was geweest en dat haar zoon onder het zand zat. Hier is geen verdere beschrijving bij gegeven over waar het zand zat of over wat de klachten van de medewerker precies waren.	Dezelfde dag waarop de klacht binnenkwam heeft de locatiemanager contact opgenomen met de ouder. Dit ging eerst via de email, maar na het tweede bericht is het contact verplaatst naar telefonisch contact. Tijdens dit contact heeft de locatiemanager advies gegeven aan ouder om een bezoek te brengen aan de huisarts met betrekking tot de opmerking	Ongegrond. Dit oordeel wordt verstrekt omdat er geen officiële bevestiging is te zien van kindermishandeling. Daarnaast werd er aan ouders op verschillende momenten gevraagd om het gedrag van hun zoon te bespreken. Dit werd geweigerd. De overdracht die ouders ontvingen van de medewerker,

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

<p>Later op dezelfde dag stuurde de ouder een foto waarop korsten van een wond te zien zijn. Bij de foto voegt zij toe dat aan de huid van het gezicht van het kind is getrokken en zwart is geworden. En op de rug is geknepen met nagels. In haar bericht schrijft zij “this is pure child abuse.” (“dit is pure kindermishandeling”)</p>	<p>over kindermishandeling. Ouder geeft aan niet zeker te weten of zij dit zal doen.</p> <p>Na dit gesprek zijn beide ouders nog een keer naar locatie gekomen met hun kind. Voordat zij naar binnen komen gaat assistent leidinggevende naar hen toe. Zij geeft aan dat voordat kind naar de groep toe gaat, zij eerst een gesprek met de ouders wil voeren over de gebeurtenissen.</p> <p>De ouders weigeren dit, verheffen hun stem en geven aan assistent leidinggevende niet te willen spreken, maar alleen de andere medewerker. Dit wordt met verschillende woorden op een luide en boze toon beschreven. Assistent leidinggevende vraagt de ouders om binnen te komen voor een gesprek anders trekt zij zich terug. Ouders geven aan niet in gesprek te willen gaan en vertrekken.</p>	<p>beschrijven zij als ‘klagen’. Verdere toelichting kon door beiden partijen niet worden gegeven.</p> <p>Daarnaast kwam de klacht binnen over dat hun kind in de bosjes speelde omdat hij niet mee werkte. Bij Hestia mogen kinderen elders spelen als zij niet willen deelnemen aan een activiteit. Spelen in de bosjes is ook toegelaten bij Hestia en is onderdeel van risico vol spel. Daarnaast is de klacht over veel zand onduidelijk en is hierbij geen verdere toelichting geven. Het kind heeft die dag in de zandbak gespeeld waardoor er waarschijnlijk zand in de kleding of haren terecht is gekomen. Vies worden tijdens het spel is deel van het spelen. Daarom is ook die klacht ongegrond.</p>
---	--	---

## Klachten vanuit externe route

### Ouderadviescommissie

De OAC heeft geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2022.

### Ouders

Ouders hebben geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2022.

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

## Klachten Buitenschoolse opvang

### Klachten vanuit ouderadviescommissie

De ouderadviescommissie (OAC) van Hestia Amstelveen heeft geen klachten in 2022. 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>1</b>
------------------------	----------

<b>Beschrijving aard van de klacht</b>	<b>Beschrijving oplossing</b>	<b>Strekking van het oordeel</b> <i>(Gegronnd / deels gegronnd / niet gegronnd)</i>
De klacht kwam binnen via email. In de email benoemt de ouder dat haar kind te laat was opgehaald van school. Tevens benoemt zij dat ze nooit was geïnformeerd over dit incident vanuit Hestia. Naast deze klacht beschrijft de ouder dat dit niet de eerste keer is dat haar kind te laat is opgehaald door Hestia.	De locatie manager heeft via email gereageerd en hierin ten eerste zijn excuses aangeboden. De oplossing die wordt beschreven is het maken van een wekelijkse pick-up lijst die dan nog eens dagelijks wordt gecontroleerd voor dat de kinderen opgehaald moeten worden.	Gegronnd. De kinderen ophalen van school valt onder de verantwoordelijkheid van Hestia. Als hier iets mis gaat zijn wij verantwoordelijk.

### Klachten vanuit externe route

#### Ouderadviescommissie

De OAC heeft geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2022.

#### Ouders

Ouders hebben geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2022.

Nanette Baudert

Assistent leidinggevende Hestia Amstelveen

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