

Klachtenverslag 2022

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 2022	1-2-2022

Klachten Kinderdagverblijf

Klachten vanuit ouderadviescommissie

De ouderadviescommissie (OAC) van Hestia Rivierenbuurt heeft geen klachten ingediend 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.

Aantal klachten	1
------------------------	---

Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing	Strekking van het oordeel <i>(Gegronnd / deels gegronnd / niet gegronnd)</i>
Onvoldoende gehandeld na val in de tuin.	De ouder is uitgebreid geïnformeerd over de gebeurtenis en hoe er door de pedagogisch medewerker is gehandeld en waarom de keuze is gemaakt geen contact op te nemen met de ouder na de val. Dit is voor de ouder onvoldoende en de ouder kiest ervoor om de klacht bij de Geschillencommissie neer te leggen (zie ook 'Klachten vanuit externe route')	Niet gegronnd. Hestia Kinderopvang vindt niet dat er onjuist is gehandeld en wordt hierin gesteund door de Geschillencommissie.
Veel wisseling van personeel	Er is aan de ouder uitgelegd dat we moeite hebben met het vinden van medewerkers. 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.	Deel gegronnd. De klacht is deels gegronnd, want het vertrek van veel medewerkers is ongewenst. Echter, dit is niet iets waar Hestia invloed op heeft gehad.

Klachten vanuit externe route

Ouderadviescommissie

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

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

Ouders

Aantal klachten	1
------------------------	---

Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing	Strekking van het oordeel <i>(Gegronnd / deels gegronnd / niet gegronnd)</i>
Zelfde klacht als hierboven - Onvoldoende gehandeld na val in de tuin dat ouders niet langer vertrouwen hebben in Hestia. Ouders willen dat de opzegtermijn wordt kwijtgescholden.	De ouder is uitgebreid geïnformeerd over de gebeurtenis, hoe er door de pedagogisch medewerker is gehandeld en waarom de keuze is gemaakt geen contact op te nemen met de ouder na het incident. De ouder brengt de klacht naar de Geschillencommissie omdat het contract wordt ontbonden en ouders geen rekening willen houden met de opzegtermijn.	Niet gegronnd. Hestia Kinderopvang vindt niet dat er onjuist is gehandeld en wordt hierin gesteund door de Geschillencommissie.

<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 Rivierenbuurt 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.

Aantal klachten	2
------------------------	---

Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing	Strekking van het oordeel <i>(Gegronnd / deels gegronnd / niet gegronnd)</i>
Incident heeft plaats gevonden op een uitstapje tijdens de vakantie. Ouders zijn van mening dat ons beleid wat betreft uitstapjes aangepast moet worden.	Er is in meerdere gesprekken met de ouders uitgelegd wat ons beleid is en waarom Hestia dit beleid heeft. Er is voldoende uitgelegd waarom Hestia dit ziet als een incident en geen aanpassing in beleid nodig acht.	Niet gegronnd. Het uitstapjes protocol is veilig.
Ontevreden over aantal ruildagen.	Er is meerdere malen uitgelegd dat het ruilbeleid een service is en geen recht. Ons ruilbeleid staat in de huisregels en ouders krijgen deze wanneer er een aanbod wordt gedaan voor plaatsing. Ouder neemt geen genoegen met uitleg beleid en neemt klacht mee naar de Geschillencommissie. Zie ook 'Klachten vanuit externe route'.	Niet gegronnd. Hestia biedt ruildagen aan als service, het is geen recht.

Klachten vanuit externe route

Ouderadviescommissie

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

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

Ouders

Aantal klachten	1
------------------------	----------

Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing	Strekking van het oordeel <i>(Gegronnd / deels gegronnd / niet gegronnd)</i>
Ontevreden over aantal ruildagen.	Er is meerdere malen uitgelegd dat het ruilbeleid een service is en geen recht. Ons ruilbeleid staat in de huisregels en ouders krijgen deze wanneer er een aanbod wordt gedaan voor plaatsing. Hestia heeft plaatsing van de kinderen stopgezet vanwege smaad en laster. Ouder wil haar plaatsing terug. Geschillencommissie doet hier in 2023 uitspraak over, wat zal worden opgenomen in het Klachtenverslag 2023.	Niet gegronnd. Hestia biedt ruildagen aan als service, niet als recht van de klant. Wij wachten het oordeel van de Geschillencommissie in vertrouwen af.

Kelly Horn
Assistent locatiemanager Hestia Rivierenbuurt

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