

Klachtenverslag 2023

Hestia Driemond

Hestia



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, 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 Driemond heeft geen klachten in 2023. Wij zijn blij met de fijne samenwerking met de OAC.

Ouders

Hestia streeft ernaar om klachten direct en snel bespreekbaar te maken voor haar klanten.

Aantal klachten	5
------------------------	----------

Beschrijving aard van de klacht	Beschrijving oplossing	Strekking van het oordeel (Gegronnd / deels gegronnd / niet gegronnd)
Klacht ontvangen over het opvangen van een kind van gescheiden ouders. Ouders waren het niet eens over de inschrijving van het kind. Ouder die de klacht in heeft gediend was van mening dat een inschrijving niet mogelijk was zonder toestemming van beiden ouders en eist dat het kind niet meer door ons wordt opgevangen.	Hestia is met ouder in gesprek gegaan. Als organisatie hebben wij een overeenkomst met een ouder met gerechtelijk gezag over het kind. Om die reden kunnen en mogen wij het kind opvangen. Onenigheid over gemaakte keuzes is een gesprek tussen ouders in kwestie. Hestia kiest hierin geen partij tenzij, op schrift, kan worden aangetoond wat de gemaakte afspraken zijn.	Niet gegronnd
Ouder heeft een klacht over de inzet van medewerkers en de afwijking binnen de 3-uurs regeling. Volgens ouders worden er te weinig medewerkers ingezet en maakt ouder zich zorgen over de veiligheid van haar kind	Aan ouder is uitgelegd hoe er wordt geroosterd volgens de drie uurs regeling. Er is aangegeven welke ruimte er is binnen de wet om rekening te houden met wisseldiensten. De keuzes die worden gemaakt, zijn destijds genomen op basis van roosters gemaakt voor de overname van Hestia. Aan ouder is bevestigd dat de ochtend wordt geëvalueerd en indien nodig wordt er een aanpassing in de drie uurs regeling gemaakt. Na evaluatie is de manier van roosteren gewijzigd	gegronnd
Ouder heeft een klacht over het aantal en de wisselende invalkrachten die er op de groep worden ingezet. Ouder geeft aan medewerkers niet te kennen en dat invalmedewerkers zich lang	Aan ouder is uitgelegd dat we te maken hebben met een behoorlijke personeelskrapte in de sector. Hestia doet veel aan werving maar moet gebruik maken invalmedewerkers om de	Deels gegronnd

Titel document:	Datum laatste versie:
Klachtenrapportage 2022	1-2-2022

niet altijd voorstellen aan ouders	formatie rond te krijgen. We hebben aangegeven te streven naar zoveel mogelijk vaste gezichten, maar we zijn niet de enigen met een personeel tekort dus ook invalmedewerkers worden veel gevraagd waardoor zekerheid van mensen moeilijk te garanderen is	
Ouder heeft een klacht omdat de ruildagen die aangevraagd worden niet geaccepteerd worden en omdat de factuur die hij ontvangen heeft voor een ander gezin was	Aan ouder is uitgelegd dat ruildagen een service zijn die we bieden waar dit mogelijk is. Echter laat de bezetting op de locatie ruildagen lang niet altijd toe. We begrijpen dat dit vervelend is maar Hestia heeft zich te houden aan de bepalingen in de wet die wij altijd hanteren bij het toezeggen van extra en of ruildagen. Extra en of ruildagen kunnen alleen wanneer de kindplanning en de personele bezetting dit toelaten. Er worden geen extra medewerkers ingezet om extra en of ruildagen mogelijk te maken. Hier in het bijzonder te benoemen de maximale groepsgrote en de geldende BKR.	Mbt ruildagen: niet gegrond Mbt factuur: gegrond
Klacht van een bewoner uit de omgeving van de locatie. De klacht betreft de overname van de locatie en de daarbij gepaard gaande wijzigingen in pedagogische benadering.	Aan de buurtbewoner heeft de directeur van Hestia zichzelf en de organisatie voorgesteld. De klacht is ontvangen nadat het bericht van de overname is gedeeld in de lokale krant. Buurtbewoner is uitgenodigd om kennis te maken met Hestia als nieuwe eigenaar en om te praten over onze benadering van kinderopvang.	Niet gegrond

Klachten vanuit externe route

Ouderadviescommissie

De OAC heeft geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2023.

Titel document:	Datum laatste versie:
Klachtenrapportage 2022	1-2-2022

Ouders

Ouders hebben geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2023.

Klachten Buitenschoolse opvang

Klachten vanuit ouderadviescommissie

De ouderadviescommissie (OAC) van Hestia Driemond heeft geen klachten in 2023. Wij zijn blij met de fijne samenwerking met de OAC.

Klachten vanuit interne route

Hestia Driemond heeft geen klachten binnengekregen vanuit de interne route in 2023.

Klachten vanuit externe route

Ouderadviescommissie

De OAC heeft geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2023.

Ouders

Ouders hebben geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie in 2023.

Hestia Driemond,

Robin Pieplenbosch
Directeur

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