

KLACHTENJAARVERSLAG 2023 - GOO OPVANG EN ONDERWIJS

Januari 2024

Dit is het openbare klachtenjaarverslag 2023 van GOO opvang en onderwijs. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de door ouders/verzorgers ingediende klachten in het jaar 2023. Ook wordt in dit verslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Als eerste leest u een omschrijving van de klachtenregeling. Tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in het jaar 2023.

Het klachtenjaarverslag wordt besproken in het MT, de oudercommissies, de (G)MR en OR en naar de GGD gestuurd. Het jaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website van GOO opvang en onderwijs.

GOO Opvang bv en Stichting GOO Onderwijs hebben in het kader van de wet kinderopvang en de wet op primair onderwijs een *in- en externe klachtenregeling voor ouders/verzorgers* opgesteld. Deze is in 2022 herzien en vernieuwd. De regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten. Op www.stichtinggoo.nl is de verkorte en de uitgebreide [klachtenregeling](#) omschreven.

GOO Opvang bv is lid van de Brancheorganisatie Maatschappelijke Kinderopvang en aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Stichting GOO Onderwijs is lid van de PO-raad en aangesloten bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Tijdens het kennismakingsgesprek met **GOO opvang en onderwijs** ontvangen ouders/verzorgers een verwijzing naar de klachtenregeling op de website van GOO, welke is opgenomen in de huisregels en beschreven in de Algemene Voorwaarden. De klachtenregeling geldt voor de dagopvang, de peuteropvang en de buitenschoolse opvang van **GOO Opvang bv** en voor het onderwijs van **Stichting GOO onderwijs**.



KLACHTENREGELING GOO OPVANG EN ONDERWIJS

GOO doet er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang en onderwijs te bieden. Toch kan er iets zijn waar je als ouder ontevreden over bent. In dat geval vinden we het belangrijk dat we hiervan op de hoogte worden gesteld en dat je hiervoor bij ons terecht kunt. Daarom hebben wij een interne klachtenregeling. Hierin beschrijven we hoe onvrede bij ons kenbaar kan worden gemaakt en hoe een klacht kan worden ingediend. Het doel van de klachtenregeling is het bieden van een zo objectief mogelijke beoordeling van een klacht en het zorgvuldig behandelen van een klacht. Bij het oplossen van de klacht streven we naar tevredenheid van alle betrokken partijen. De uitkomst benutten we ter verbetering van de kwaliteit van de gehele organisatie.

PROCEDURE

Voordat je een formele klacht bij ons indient

- Bespreek de kwestie zo snel mogelijk met de persoon die erbij betrokken is of was. De betrokken medewerker probeert de situatie in overleg met jou op te lossen op een manier die voor beide partijen bevredigend is.
- Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de oplossing? Neem dan contact op met de leidinggevende van de betrokken medewerker.
- Is het probleem nog steeds niet naar tevredenheid opgelost? Dan kun je een formele klacht indienen bij GOO.

Formele klacht indienen

Een formele klacht indienen moet altijd schriftelijk en kan via ons online klachtenformulier of per e-mail of brief aan de bestuurder. Na ontvangst van de klacht krijg je een bevestiging en informatie over welke stappen er worden gezet om de klacht op te lossen en binnen welke termijn. De bestuurder beoordeelt de klacht en komt tot een schriftelijk en gemotiveerd oordeel.

Een formele klacht kan toegestuurd worden aan:

GOO opvang en onderwijs t.a.v. bestuurder
Postbus 157 5420 AD Gemert
E: info@stichtinggoo.nl

Externe klachtafhandeling

Ben je na afloop niet tevreden over de behandeling van jouw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat? Dan kun je ook extern jouw klacht indienen. Let op: voor het extern indienen van een klacht over opvang is een andere route van toepassing dan bij een klacht over onderwijs.

[Klachten opvang](#)

Voor gratis informatie, advies, bemiddeling en mediation kun je terecht bij het onafhankelijke Klachtenloket Kinderopvang:

Klachtenloket Kinderopvang

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
T: 0900 - 1877
W: www.klachtenloketkinderopvang.nl

Biedt het Klachtenloket Kinderopvang geen bevredigende oplossing of wens je geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kun je tegen een beperkte vergoeding (klachtengeld) terecht bij De Geschillencommissie Kinderopvang. Deze doet een bindende uitspraak voor beide partijen.

Geschillencommissie Kinderopvang

Postbus 90600

2509 LP Den 3 Haag

T: 070 - 310 53 10

W: www.degeschillencommissie.nl

Klachten onderwijs

Voor klachten over onderwijs kun je terecht bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC):

Stichting Onderwijsgeschillen Postbus 85191

3508 AD Utrecht

T: 030 - 280 95 90

E: info@onderwijsgeschillen.nl

W: www.onderwijsgeschillen.nl

De LKC kan gratis bemiddelen door middel van mediation of kan een formele procedure starten. Bij een formele procedure behandelt de LKC de klacht op een zitting, waarna de LKC de klacht beoordeelt. Dit advies is niet bindend.

Klachtenverslag

Alle klachten die wij schriftelijk ontvangen nemen wij anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag. Deze brengen we onder de aandacht van ouders en bespreken we met de medezeggenschapsorganen. Ook zijn wij verplicht het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD te sturen.

KLACHTEN 2023

In 2023 heeft de organisatie drie officiële klachten per mail ontvangen; twee voor GOO opvang bv en één voor Stichting GOO onderwijs. Bij het landelijke Klachtenloket Kinderopvang zijn over GOO opvang bv in 2023 geen klachten ontvangen. Bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs is één klacht ingediend.

De onderstaande klachten zijn per mail ontvangen en zijn volgens de klachtenregeling opgepakt, besproken en opgelost.

GOO opvang bv

- **Er is een klacht ingediend met het betrekking tot het beleid t.a.v. afname van losse (flexibele) VSO, locatie KC Berglaren**
 - Toelichting:
 - Ouders hebben een klacht ingediend, omdat zij graag voor hun dochter (net als voor hun zoon) losse (flexibele) VSO wilden afnemen. In het dienstenaanbod 2023 is besloten om geen losse (flexibele) VSO meer aan te bieden. Voor de bestaande contracten blijft deze mogelijkheid wel bestaan.
 - Gesprek:
 - Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de ouders, de directeur, de KC-leider, hoofd kwaliteit en de bestuurssecretaris.
 - Uitkomst en vervolg:
 - In het dienstenaanbod 2023 hebben we de keuze gemaakt om geen losse flexibele voorschoolse opvang meer aan te bieden. Om precedentwerking te voorkomen hebben we gekeken naar oplossingen die passen binnen de kaders van het dienstenaanbod 2023. Daarbij hebben we ook rekening gehouden met het ritme van werkdagen van moeder. Op basis daarvan hebben we ouders een aantal opties aangeboden. Dat heeft voor een passende oplossing gezorgd.

- **Er is een klacht ingediend n.a.v. ontevredenheid over de peuteropvang en een openstaande factuur, locatie KC De Kastanjelaar Milheeze**
 - Toelichting:
 - Ouders hebben een klacht ingediend omdat ze ontevreden waren over de peuteropvang op KC De Kastanjelaar en over een openstaande factuur.
 - Gesprek:
 - Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de ouders, de directeur, de KC-leider, hoofd kwaliteit en de bestuurssecretaris.
 - Uitkomst en vervolg:
 - De kritische noten van ouders m.b.t. een aantal ervaringen bij de peuteropvang zijn voor GOO opvang bv belangrijke leerpunten. We zullen daar de nodige aandacht aan gaan besteden.
 - Het verschuldigde bedrag i.v.m. het afgesloten opvangcontract is kwijtgescholden.

Stichting GOO Onderwijs

- **Er is een klacht ingediend met betrekking tot het opgestelde 'plan van aanpak' voor hun zoon.**
 - Toelichting:
 - Ouders hebben een klacht ingediend omdat ze, in tegenstelling tot wat in het plan van aanpak beschreven staat, graag wilden dat hun zoon op dinsdag- en donderdagmiddag naar school toe gaat. Ouders hebben de klacht ook ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs.
 - Gesprek:
 - Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de ouders, de directeur, de KC-leider, bestuurssecretaris en hoofd kwaliteit.
 - Uitkomst en vervolg:
 - KC Kleinerf is handelingsverlegen als het gaat om de begeleiding van de betreffende leerling. Vandaar dat KC Kleinerf een TLV heeft aangevraagd voor de gewenste ondersteuning. De TLV aanvraag is door het samenwerkingsverband toegekend, wat betekent dat de ondersteuning (aan de betreffende leerling) door KC Kleinerf niet voldoende kan worden gegeven en deze elders beter gegeven kan worden.
 - In de overgangperiode is vasthouden aan het plan van aanpak en is het aanbod gedaan om de mogelijkheden op het SBO Petrus Donders samen te verkennen.
 - Aangezien de klacht gedurende het proces is opgelost, is de klacht bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs door ouders ingetrokken. Er is een passende plek voor de zoon gevonden op SBO Petrus Donders.



MFGroen
bestuurder
Gemeent. Balkei
18 jan. 2024