

KLACHTENJAARVERSLAG 2024 - GOO OPVANG EN ONDERWIJS

Maart 2024

Dit is het openbare klachtenjaarverslag 2024 van GOO opvang en onderwijs. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de door ouders/verzorgers ingediende klachten in het jaar 2024. 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 2024.

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** 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. 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 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 Stichting 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**.

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.



KLACHTENREGELING

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:

Stichting GOO t.a.v. bestuurder
Postbus 157
8420 AD Gemert
T: 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.

Klachtenomschrijving

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

Klachtenloket Kinderopvang
Postbus 9000
2509 LP Den Haag
T: 0900 - 1877
W: www.klachtenloket-kinderopvang.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 (klachtenged) terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze doet een bindende uitspraak voor beide partijen.

Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 9000
2509 LP Den Haag
T: 070 - 510 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 85194
3508 AD Utrecht
T: 030 - 780 95 90
E: info@onderwijsgeschillen.nl
W: www.onderwijsgeschillen.nl

De LKC kan gratis bemiddelen door middel van mediatie 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 aan om op in ons jaarklachtenverslag. 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.

MEER WETEN?

De volledige werkwijze voor klachtafhandeling is vastgelegd in de klachtenregeling. Deze vind je op onze website: www.stichtinggoo.nl



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:

Stichting GOO 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 2024

In 2024 heeft de organisatie twee officiële klachten per mail ontvangen; één voor GOO opvang en één voor Stichting GOO. Bij het landelijke Klachtenloket Kinderopvang zijn over GOO opvang bv in 2024 geen klachten ontvangen. Bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs is één klacht ingediend.

De onderstaande klachten zijn per mail/brief 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. het inzetten van ruiltegoed tijdens een extra opvangdag tijdens een vrije schoolmiddag.**
 - Toelichting:
 - Ouders hebben een klacht ingediend, omdat zij opgebouwd ruiltegoed in wilden zetten op de uren die de school als extra vrije schoolmiddagen geeft. Ouders gaven aan bewust te hebben gekozen voor een 52-weeken abonnement, vanuit de verwachting dat er dan 52 weken toegang tot opvang is. Betalen voor extra opvanguren terwijl er voldoende ruiltegoed is opgebouwd is naar mening van ouders onrechtvaardig.
 - Gesprek:
 - Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de ouders, de directeur, de KC-leider, hoofd kwaliteit en de bestuurssecretaris.
 - Uitkomst en vervolg:
 - Met ingangsdatum 1 juni 2024 is het mogelijk voor de ouders met kinderen met een 52 weken pakket op de scholen van Eenbes en Platoo in Laarbeek om, in aanvulling van wat in het huidige contract/dienstenaanbod is vastgelegd, opgebouwde ruiluren in te zetten op extra vrije schoolmiddagen. Deze positieve afwijking geldt tot het nieuwe dienstenaanbod dat ingaat op 1 januari 2025. Bij het vaststellen van het nieuwe dienstenaanbod wordt dit onderdeel in heroverweging genomen.

Stichting GOO onderwijs

- **Er is een klacht ingediend met betrekking tot een besluit tot verwijdering van een leerling omdat de school niet de bij het kind passende onderwijs kon aanbieden; de school was handelingsverlegen.**
 - Toelichting:
 - Ouders hebben een klacht ingediend omdat ze het niet eens waren met de verwijdering van hun dochter van de school. Ondanks de extra begeleiding concludeert de school dat regulier onderwijs onvoldoende aansluit bij de ondersteuningsbehoefte van de dochter. Daarom heeft de school een aanvraag ingediend voor een toelaatbaarheidsverklaring (tlv), welke is afgegeven door het Samenwerkingsverband. Een andere school was bereid de dochter toe te laten en kon passend onderwijs aanbieden.
 - Gesprek:
 - Er hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden tussen de ouders, de directeur, de KC-leider en IB-er van de school.
 - Uitkomst en vervolg:
 - De klacht is aanhangig gemaakt bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. De Commissie heeft GOO gevolgd v.w.b. het standpunt dat de school niet meer kon voorzien in de onderwijsbehoeften van de dochter.