

## Kwaliteitsbeleid Stichting GOO

### Klachtenregistratie GOO Opvang B.V. 2021

Februari 2022

Dit is het openbare klachten jaarverslag 2021 van GOO Opvang B.V. Het klachten jaarverslag wordt besproken in de oudercommissies en naar de GGD gestuurd. Het jaarverslag wordt openbaar gemaakt op de website van Stichting GOO.

In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de door ouders/verzorgers ingediende klachten in het jaar 2021. 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 2021.

Een kind is in goede handen bij Stichting GOO. Echter kan er zich iets voordoen waardoor u een klacht heeft over de opvang van uw kind of over de organisatie. Als iemand een klacht heeft, dan wil Stichting GOO deze zo zorgvuldig mogelijk behandelen. Dit is niet alleen voor de klager, maar ook voor de organisatie van groot belang. Elk kindcentrum wil een veilige omgeving bieden aan kinderen en medewerkers. Toch kan het een keer misgaan. Veruit de meeste klachten zijn in onderling overleg op te lossen.

Stichting GOO Opvang B.V. heeft een interne en een externe klachtenregeling. Ouders/verzorgers en medewerkers die een klacht hebben over de dienstverlening van Stichting GOO kunnen hiervan gebruik maken. Bij het uiten van de klacht worden ouders/verzorgers hierop attent gemaakt. De klachtenregeling staat benoemd op de website en wordt uitgelegd tijdens het intakegesprek voor aanvang van plaatsing van het kind.

### Verslag klachtenloket

#### Klachtenregelingen:

**GOO Opvang B.V.** heeft in het kader van de Wet kinderopvang een *in- en externe klachtenregeling ouders/verzorgers* opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten en verbeter suggesties van ouders/verzorgers.

Op [www.stichtinggoo.nl](http://www.stichtinggoo.nl) is de klachtenprocedure omschreven.

**GOO Opvang B.V.** is lid van de Brancheorganisatie Maatschappelijke Kinderopvang en aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Tijdens het kennismakingsgesprek met **Stichting GOO** 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 B.V.**

## Interne klachtenregeling kinderopvang

Wanneer ouders/verzorgers een klacht of een verbetersuggestie hebben over de verzorging/begeleiding van hun kind of over de dienstverlening van **Stichting GOO**, dan kunnen zij schriftelijk een klacht indienen.

Een schriftelijke klacht van ouders/verzorgers wordt door de clusterdirecteur/stafhoofd altijd gemeld bij de bestuurder. Op verzoek van de bestuurder worden de ouders/verzorgers voor een gesprek uitgenodigd, waarbij de betrokkenen van het kindcentrum en een onafhankelijk voorzitter aanwezig zijn. Het gesprek bestaat uit hoor- en wederhoor en wordt schriftelijk vastgelegd. Het verslag wordt daarna aan de bestuurder voorgelegd voor eventuele besluitvorming. De bestuurder reageert vervolgens schriftelijk naar de ouders/verzorgers. Klachten die mogelijk een wijziging van de dienstverlening tot gevolg kunnen hebben of die dusdanig van aard zijn dat dit GOO brede aandacht vraagt, worden geagendeerd op het management overleg.

Indien er in het gesprek geen oplossing wordt gevonden, wordt de ouder gewezen op de mogelijkheid de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie Kinderopvang.

## Klachtenloket

Ouders (klanten) kunnen gebruik maken van het klachtenloket op het moment dat zij niet tevreden zijn met de afhandeling van een klacht middels de interne klachtenprocedure, of zij kunnen zich direct wenden tot het externe klachtenloket zonder tussenkomst van Stichting GOO. Doel van het klachtenloket is om ouders in de gelegenheid te stellen om hun klacht voor te leggen aan een onafhankelijk commissie. Het klachtenloket is te bereiken op telefoonnummer 0900 – 0400034 of via de website van het [klachtenloket](#).

## Werkwijze klachtenloket

Voordat een ouder een klacht indient bij de Geschillencommissie, wordt de ouder verwezen naar het [Klachtenloket Kinderopvang](#). Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst een ouder geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kan een ouder ervoor kiezen om de klacht of het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Stichting GOO is aangemeld bij de “[de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#)”.

Per 1 januari 2016 is de Wet Kinderopvang gewijzigd en wordt het proces van klacht- en geschilbehandeling voor ouders en oudercommissies voor alle kinderopvang landelijk door één organisatie uitgevoerd; de “geschillencommissie Kinderopvang”.

Aan de Geschillencommissie is het [klachtenloket Kinderopvang](#) verbonden.

Op basis van de klacht en de regio waar de klacht vandaan komt, wordt een onafhankelijke commissie samengesteld bestaande uit een voorzitter en twee leden ondersteund door een ambtelijk secretaris. Na binnenkomst van de klacht bij het centrale steunpunt, gaat de klacht direct naar de ambtelijk secretaris van die regio. Die stelt met de voorzitter de ontvankelijkheid vast, stelt de juiste klachtschrijving voor en zorgt voor de verdere behandeling.

## Klachten 2021

In 2021 heeft de organisatie 3 officiële klachten per mail ontvangen. Bij het landelijke Klachtenloket Kinderopvang zijn vanuit Stichting GOO in 2021 geen klachten ontvangen.

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

- **Er is een klacht ingediend met betrekking tot de veiligheid van een kind, locatie KDV Kindpark Boekel**
  - **Toelichting:**
    - Ouders hebben een klacht ingediend, omdat ze bij het ophalen hun kind bij de straat aantreffen en niet binnen de omheining/gebouw. Ouders willen hun kind met een gerust gevoel kunnen achterlaten, zonder bang te zijn dat hun kind alleen de straat op kan lopen of door een verkeerd persoon meegenomen kan worden. Ze willen hier blind op kunnen vertrouwen. T.o.v. hun eigen kind, maar ook voor andere kinderen.
  - **Gesprek:**
    - Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de ouders, de clusterdirecteur, de KC-leider en hoofd kwaliteit.
  - **Uitkomst en vervolg:**
    - Er zal ingezet worden op herstel van vertrouwen. Ouders willen graag zekerheid. Ze willen met een veilig gevoel hun kind kunnen achterlaten. Vandaar dat er afgesproken wordt om het kind in kwestie vanaf nu niet meer buiten, maar binnen bij de deur door 1 van de bevoegde personen op te laten halen.
    - Het protocol is dat er één pedagogisch medewerker bij het poortje blijft staan. Dit is na het voorval direct besproken met de pedagogisch medewerkers.
    - Het slot van het poortje is verplaatst naar de andere kant, zodat kinderen zelf het poortje niet kunnen openen.
    - Op alle poortjes op het Kindpark is een bordje gemonteerd is met de tekst: "Poort moet altijd gesloten zijn". Daarmee wordt de gebruiker geattendeerd op het sluiten van de poort.
    - Er is een controle uitgevoerd t.a.v. Beleid Veiligheid & Gezondheid en zaken zijn aangescherpt.
    - Ouders hebben het contract voor de peuteropvang opgezegd.
  
- **Er is een klacht ingediend met betrekking tot de voorwaarden van de pakketten, locatie Klimop Aarle-Rixtel**
  - **Toelichting:**
    - Ouders hebben een klacht ingediend omdat ze hun 52 weken pakket (na 2 maanden) graag wilde laten omzetten naar een 40 weken pakket. I.v.m. de voorwaarden was dit niet mogelijk.
  - **Gesprek:**
    - Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de ouders, de KC-leider en hoofd kwaliteit.
  - **Uitkomst en vervolg:**
    - Er is besloten om n.a.v. het gesprek af te wijken van de voorwaarden en de gewenste mutatie door te voeren.
    - Ouders zijn tevreden met het genomen besluit.

- **Er is een klacht ingediend met betrekking tot de veiligheid van een kind, locatie BSO Neptunus Boekel**
  - **Toelichting:**
    - Ouders hebben een klacht ingediend omdat hun zieke kind van 5 jaar in een ruimte alleen is gelaten. Ouders vinden dat er niet is gekeken naar de psychische en sociale veiligheid van hun kind. Daarnaast had hun kind door de deur naar buiten kunnen lopen of door een ander meegenomen kunnen worden, aangezien moeder zelf minutenlang ongezien binnen was en geen gehoor kreeg. De fysieke veiligheid was in hun ogen dus ook niet gewaarborgd.
  - **Gesprek:**
    - Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de ouders, de KC-leider, coördinator opvang en hoofd kwaliteit.
  - **Uitkomst en vervolg:**
    - Om te voorkomen dat er de volgende keer op dezelfde manier wordt gehandeld, is het incident in een teamoverleg besproken. Daarbij is samen lering getrokken uit deze situatie. PM-ers onderstrepen dat de sociaal emotionele en psychische veiligheid van een kind van wezenlijk belang is.
    - In het veiligheids- en gezondheidsbeleid is na het incident de maatregel opgenomen dat de deur van het kantoor vanaf nu altijd op slot is. Dit in verband met de fysieke en emotionele veiligheid van de kinderen.
    - De wens van ouders om de mentor van het kind te wijzigen is opgepakt en doorgevoerd.
    - Ouders vinden het fijn dat zaken zijn uitgelegd/opgehelderd, ze voelen zich gehoord en serieus genomen. Het is hen duidelijk geworden welke maatregelen er genomen zijn en hoe de communicatie is verlopen. Ze vinden het fijn dat er nu bewust gehandeld wordt en dat er iets met hun feedback gedaan is.

### **Vervolg:**

In 2022 willen we onze interne klachtenregeling opnieuw gaan bekijken, evalueren en indien nodig bijstellen. We vinden het daarbij van belang om een eenduidige werkwijze te hanteren op locatie- en stichtingsniveau en deze te implementeren binnen onze organisatie.

In het kader van kwaliteitszorg willen we nagaan hoe er op locaties wordt omgegaan met uitingen van ongenoegen, tips en verbeter suggesties. Worden deze besproken en vastgelegd? Hoe kunnen we deze adviezen gebruiken in onze cyclische manier van werken? Hoe verzamelen we deze op stichtingsniveau?

Tenslotte willen we extra aandacht uit laten gaan naar de registratie en verslaglegging van klachten.