

KLACHTENJAARVERSLAG 2025 - GOO OPVANG EN ONDERWIJS

Februari 2025

Dit is het openbare klachtenjaarverslag 2025 van GOO Opvang en Onderwijs. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de door ouders/verzorgers ingediende klachten in het jaar 2025. 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 2025.

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 B.V. 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 vastgesteld, en zal in 2026 geactualiseerd worden. 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 B.V. 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 B.V** 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/verzorger 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 goed 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.



WAAROM EEN KLACHTEN-REGELING?

GOO doet er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang en onderwijs te bieden. Toch kan er iets zijn waar je als ouder/verzorger 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 goed 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

- Besprek 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
9420 AD Gemert
T: info@stichtinggoo.nl





Externe klachthandeling

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.

Klachtenomvang

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.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 (klachtengeduld) terecht bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Deze doet een bindende uitspraak voor beide partijen.

Geschillencommissie Kinderopvang
Postbus 90600
2509 LP Den Haag
T: 070 - 510 55 10
W: www.degeschillencommissie.nl

Klachtenonderwijs

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

Stichting Onderwijsgeschillen
Postbus 55191
3508 AD Utrecht
T: 030 - 780 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.

MEER WETEN?

De volledige werkwijze voor klachthandeling 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
Ridderplein 7, 5421 CV 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 onze medezeggenschapsorganen. Ook zijn wij verplicht het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD te sturen.

KLACHTEN 2025

In 2025 heeft de organisatie vijf officiële klachten per mail ontvangen; twee voor GOO Opvang B.V. en drie voor Stichting GOO Onderwijs. Bij het landelijke Klachtenloket Kinderopvang zijn over GOO Opvang B.V. in 2025 geen klachten ontvangen. Bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs is in 2025 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 door ouders met betrekking tot het beleid t.a.v. het inzetten van ruiltegoed bij locatie De Klimop in Laarbeek, LRK-nummer 194463138.**
 - Toelichting:
 - Ouders hebben een klacht ingediend, omdat zij een opvangdag wilden ruilen. De ruilregeling van GOO is een service. Bij het ruilen van dagen moet eerst de reguliere opvangdag tijdig afgemeld moet worden, en kan vervolgens ruiltegoed ingezet worden op een andere opvangdag, mits er plaats is in de groep. Het afmelden van een opvangdag moet conform de ruilregeling in het dienstenaanbod van GOO 21 dagen vooraf doorgegeven worden i.v.m. het inplannen van personeel. De verlooptermijn van ruiltegoed is drie maanden. In deze casus hadden ouders geen geldig ruiltegoed meer en was het verzoek om van dag te ruilen 4 dagen voorafgaand ontvangen. Omdat er plek op de groep was is aan ouders aangeboden dat zij een extra opvangdag konden inkopen. Hiervan wilden zij geen gebruik maken. Zij hebben een klacht ingediend omdat zij van mening waren dat GOO hier flexibel mee om had kunnen gaan en de dagen had kunnen omwisselen.
 - Gesprek:
 - Er heeft een goed gesprek plaatsgevonden tussen de vader, de algemeen directeur, de locatiemanager kinderopvang, het hoofd HR en Kwaliteit en de bestuurssecretaris.

- Uitkomst en vervolg:
 - De bestuurder heeft per brief gereageerd aan ouders heeft en daarbij aangegeven dat hij heeft geconstateerd dat de collega's van de locatie in deze situatie naar de vigerende beleidsregels van GOO hebben gehandeld. Bestuurder heeft daarbij aangegeven dat hij begrip had voor de teleurstelling van ouders. Ouders hebben daarop de klacht niet voortgezet.
- **Er is een klacht ingediend door ouders met betrekking tot het handelen van een pedagogisch professional op de groep bij locatie Beekrijk te Laarbeek, LRK-nummer 477010787.**
 - Toelichting:
 - Er is een klacht ingediend door ouders omdat zij van mening waren dat een pedagogisch professional hun kind te veel op zelfstandigheid heeft aangesproken bij het zindelijk worden, terwijl hij op dat moment juist ondersteuning nodig had.
 - Gesprek:
 - Er heeft een goed gesprek plaatsgevonden tussen ouders, de algemeen directeur, de locatiemanager kinderopvang, het hoofd HR en Kwaliteit en de bestuurssecretaris.
 - Uitkomst en vervolg:
 - Bestuurder heeft per brief gereageerd aan ouders en daarbij aangegeven dat de benoemde ervaring van ouders leerpunten zijn voor de organisatie. Helder communiceren over onze werkwijzen, zoals zelfstandigheidsbevordering, en de wijze waarop we dat in de dagelijkse praktijk vormgeven, is belangrijk. Daarnaast heeft bestuurder aangegeven dat de collega's van GOO daarbij ook rekening moeten houden met de individuele behoeftes van een kind. Ouders hebben daarop de klacht niet voortgezet.

Stichting GOO onderwijs

- **Er is een klacht ingediend door ouders met betrekking tot het handelingsverleggen zijn van een onderwijslocatie om een kind de eigen leerlijn te laten volgen.**
 - Toelichting:
 - Ouders hebben een klacht ingediend omdat ze zeer teleurgesteld waren dat de onderwijslocatie had aangegeven dat zij handelingsverleggen waren om hun kind een eigen leerlijn te laten volgen met extra ondersteuning. Daarom is geadviseerd om het kind op een andere onderwijslocatie aan te melden, die de gevraagde extra ondersteuning wel kon bieden.
 - Gesprek:
 - Er heeft een goed gesprek plaatsgevonden tussen de ouders, de algemeen directeur, de KC directeur, het hoofd HR en Kwaliteit en de bestuurssecretaris.
 - Uitkomst en vervolg:
 - Bestuurder heeft per brief gereageerd en daarbij aangegeven dat hij begrip heeft voor de kritische noten van ouders en de teleurstelling die zij voelden. Dit zijn belangrijke leerpunten voor de organisatie en de onderwijslocatie. De keuze om het goede te doen voor het kind en het kind op een andere onderwijslocatie een eigen leerlijn met extra ondersteuning te laten volgen is door bestuurder ondersteund. Ouders hebben daarop de klacht niet voortgezet.

- **Er is een klacht ingediend door vader met betrekking tot de groepsindeling van een onderwijslocatie.**
 - Toelichting:
 - Vader heeft een klacht ingediend omdat hij het niet eens was met de groepsindeling van een onderwijslocatie, waar zijn ex-partner leerkracht is. In dit geval kwam door de groepsindeling zijn kind 1,5 dag per week bij de moeder (leerkracht) in de klas, wat volgens vader onwenselijk was.
 - Uitkomst en vervolg:
 - Bestuurder heeft per brief gereageerd en daarbij aangegeven dat de combinatie leerkracht-ouder binnen GOO mogelijk is en vaker voorkomt. Hierbij wordt per individuele situatie een weloverwogen en goed onderbouwde afweging door de onderwijslocatie gemaakt, hetgeen ook in dit geval gebeurd is. Vader heeft daarop de klacht niet voortgezet.

- **Er is een klacht ingediend door verzorgers i.v.m. de schorsing van een leerling.**
 - Toelichting:
 - Verzorgers hebben een klacht ingediend omdat zij het niet eens waren met de schorsing van het kind dat zij verzorgen en de wijze waarop deze schorsing tot stand is gekomen, specifiek de rol van de directie hierin.
 - Gesprek:
 - Er heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de verzorgers, de algemeen directeur, de KC directeur, het hoofd HR en Kwaliteit en de bestuurssecretaris.
 - Uitkomst en vervolg:
 - Bestuurder heeft per brief gereageerd en daarbij aangegeven dat hij de maatregel die getroffen is door de onderwijslocatie richting de leerling, passend vond gezien het voorval dat had plaatsgevonden. Daarbij heeft bestuurder de schoolleiding uitdrukkelijk opdracht gegeven om te reflecteren op de wijze waarop de sanctie tot stand is gekomen. Ook verzorgers heeft hij verzocht om te reflecteren op hun eigen rol. Verzorgers waren het niet eens met het bestuurlijk besluit en hebben vervolgens een klacht ingediend bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs. Later hebben verzorgers deze klacht weer ingetrokken.

Uitingen van ongenoegen.

Naast de bovengenoemde klachten zijn er in 2025 vier uitingen van ongenoegen ontvangen, drie keer betrof het een opvanglocatie en één keer een onderwijslocatie. Deze hadden betrekking op: doorstroom van een kind van de kinderdagopvang naar het basisonderwijs, diverse aandachtspunten die speelden in een groep, de buiteninrichting van een speelplein en de omgang tussen kinderen onderling. In alle vier de gevallen hebben er goede gesprekken plaatsgevonden tussen locatieleiding en ouders/verzorgers en zijn ongenoegens in goed overleg en naar tevredenheid opgepakt.