



Klachtenregeling voor ouders/verzorgers

Doel

GOO Opvang en Onderwijs (GOO Opvang en Onderwijs Onderwijs en GOO Opvang B.V.) zet zich in om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang en onderwijs te bieden. Toch kan er een keer 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 je hiervoor bij ons terecht kan. Om die reden hebben wij een interne klachtenregeling opgesteld. In deze klachtenregeling beschrijven we hoe onvrede bij ons kenbaar kan worden gemaakt en hoe een klacht kan worden ingediend. Ook beschrijven we in de klachtenregeling onze werkwijze met betrekking tot het registreren en behandelen van klachten. Het doel van de klachtenregeling is het bieden van zorgvuldige behandeling van een klacht. We streven naar tevredenheid van de betrokken partijen bij het oplossen van de klacht. Uitkomsten benutten we ter verbetering van de kwaliteit van de gehele organisatie.

Toepassingsgebied

De totale dienstverlening van GOO Opvang en Onderwijs.

Stroomschema

Om toepassing van de klachtenregeling te vereenvoudigen is een stroomschema als bijlage bijgevoegd, dat door ouders/verzorgers gevolgd kan worden wanneer zij ergens niet tevreden over zijn.

PROCEDURE

1. Voortraject: voordat je een formele klacht bij ons indient.

Wanneer je ergens ontevreden over bent, stellen wij het op prijs dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die hierbij betrokken is of is geweest. De betrokken medewerker gaat hierover met jou in gesprek en probeert de situatie in onderling overleg op een voor beide partijen passende manier op te lossen.

Komen jullie er samen niet uit of ben je niet tevreden over de geboden oplossing? Dan kun je contact opnemen met de leidinggevende van de locatie. De leidinggevende bespreekt de situatie met de betrokkenen en onderzoekt samen met jou of alsnog tot een passende oplossing kan worden gekomen.

Is het probleem naar jouw oordeel niet naar tevredenheid opgelost, dan kun je een formele klacht indienen. Na ontvangst van de formele klacht onderzoekt GOO Opvang en Onderwijs de klacht zorgvuldig. Je kunt daarnaast op ieder moment contact opnemen met de interne of externe vertrouwenspersoon voor advies, ondersteuning of begeleiding.

Interne vertrouwenspersonen

Iedere locatie binnen GOO Opvang en Onderwijs heeft een interne vertrouwenspersoon. Dat is iemand die gemakkelijk aanspreekbaar is voor zowel kinderen en ouders. De interne vertrouwenspersoon luistert, geeft informatie over een eventuele klachtenprocedure, kan overleggen met en verwijzen naar een externe vertrouwenspersoon en houdt contact met het kind, ouders en medewerkers. Je vindt de naam van de interne vertrouwenspersoon en de contactgegevens op de website van het kindcentrum.

Externe vertrouwenspersonen

Kom je er samen niet uit en vind je het prettig om over de klacht te spreken met iemand die buiten GOO Opvang en Onderwijs staat? Dan kun je contact opnemen met een van onze onafhankelijke externe vertrouwenspersonen. Zij kunnen ingeschakeld worden door iedereen die een relatie heeft met GOO Opvang en Onderwijs: ouders, collega's, kinderen, buurtbewoners of samenwerkingspartners. De externe vertrouwenspersoon kan naast informatie of advies geven, ook optreden als onafhankelijk begeleider bij een klachttraject.

Contact opnemen?

- Marijke Creemers, telefoon: 06 - 2053 7095 of mail: marijkecreemers@vertrouwenswerk.nl
- Annelies Spitz, telefoon: 06 - 3364 6887 of mail: anneliesspitz@vertrouwenswerk.nl

2. Formele klacht indienen

Indien een gesprek met de direct betrokkene of diens leidinggevende niet tot een bevredigende oplossing heeft geleid, de aard van het probleem zich ertegen verzet om het met hen te bespreken of als je het belangrijk vindt dat jouw klacht wordt geregistreerd en opgenomen in het klachtenverslag, is het mogelijk om een formele klacht in te dienen. Je kan bij GOO Opvang en Onderwijs een klacht indienen over:

- Een gedraging van een medewerker, of van iemand die werkt in opdracht van GOO Opvang en Onderwijs, richting een ouder of een kind;
- Een werkwijze binnen een kindcentrum of GOO Opvang en Onderwijs;
- De overeenkomst voor de kinderopvang tussen de bestuurder en de ouder(s).

Wanneer de klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen we eerst de Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en je nog steeds een klacht hebt. In dat geval kun je via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen. [Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling | Huiselijk geweld | Rijksoverheid.nl](#)

Een formele klacht indienen moet altijd schriftelijk en kan via het (digitale) klachtenformulier op de website van GOO Opvang en Onderwijs, per e-mail of per brief bij de bestuurder. De bestuurder stuurt je na ontvangst van de klacht een bevestiging en informatie over welke stappen er worden gezet om de klacht op te pakken en binnen welke termijn, beoordeelt de klacht en komt tot een schriftelijk en gemotiveerd bestuurlijk besluit.

Een formele klacht kan toegestuurd worden aan:

GOO Opvang en Onderwijs
T.a.v. bestuurder
Ridderplein 7 5421 CV Gemert
E-mail: info@stichtinggoo.nl

Om je klacht in te dienen via het klachtenformulier ga je naar de website van GOO Opvang en Onderwijs: www.stichtinggoo.nl

3. Externe klachtenafhandeling

Ben je niet tevreden over de behandeling van jouw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Of heb je niet tijdig een beoordeling van je klacht van GOO Opvang en Onderwijs ontvangen of kan in redelijkheid niet van jou worden verlangd dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht bij GOO Opvang en Onderwijs indient? Dan kun je ook extern jouw klacht indienen.

Let op, voor het indienen van een klacht over opvang is een andere route van toepassing dan bij een klacht over onderwijs:

Opvang

Voor klachten die opvang betreffen kun je voor gratis informatie, advies, bemiddeling en mediation terecht bij het onafhankelijke Klachtenloket Kinderopvang, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, T: 0900-1877, W: www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Het Klachtenloket Kinderopvang probeert een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. 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, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, T: 0703105310, W: www.degeschillencommissie.nl.

Wanneer je bij de Geschillencommissie Kinderopvang een klacht indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

Op de samenstelling van de Geschillencommissie Kinderopvang, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de Geschillencommissie Kinderopvang van toepassing. Dit reglement is te vinden op de website van de Geschillencommissie Kinderopvang: www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf

Onderwijs

Voor klachten die onderwijs betreffen kun je terecht bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl

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

Op de samenstelling van de LKC, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de

LKC en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op de website van Onderwijsgeschillen:
<https://onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement>

Klachtenverslag

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

De volledige werkwijze voor klachtafhandeling is vastgelegd in bijgevoegde klachtenregeling.

Interne klachtenregeling voor ouders van GOO Opvang en Onderwijs

1 Definities

Voor de toepassing van deze regeling wordt verstaan onder:

Organisatie:	GOO Opvang en Onderwijs
Klacht:	formele, schriftelijke uiting van ongenoegen die niet via informeel overleg is of kan worden verholpen.
Ouder/verzorger	de bloed- of aanverwant in opgaande lijn of de wettelijk vertegenwoordiger van een kind dat van kinderopvang of onderwijs bij GOO Opvang en Onderwijs gebruik maakt, gaat maken of heeft gemaakt.
Medezeggenschaporgaan:	de oudercommissie, zoals bedoeld in artikel 1.58 van de Wet kinderopvang en de medezeggenschapsraad, zoals bedoeld in artikel 3 van de Wet medezeggenschap op scholen.
Bestuurder:	het bevoegd gezag (de rechtspersoon) van de onderwijsinstelling, alsook de houder (natuurlijk persoon) waaraan aan de onderneming, zoals bedoeld in de Handelsregisterwet 2007, toebehoort en die met die onderneming een kindercentrum exploiteert.
Klager:	diegene die een klacht indient.
Vertrouwenspersoon:	persoon als bedoeld in bepaling 4 van deze klachtenregeling.
Verweerder:	een medewerker van GOO Opvang en Onderwijs of een anderszins functioneel bij het kindcentrum of GOO Opvang en Onderwijs betrokken persoon of orgaan, tegen wie een klacht is ingediend.
Medewerker:	de bestuurder, personen die werken in dienst van de organisatie, of personen die werken door tussenkomst van de bestuurder (bijvoorbeeld uitzendkrachten, de beweegcoach, etc.).
Leidinggevende:	de KC directeur of locatiemanager opvang die leiding geeft aan het kindcentrum waar het kind naar de opvang of de school gaat en/of aan de persoon over wie de klacht wordt ingediend. De KC directeur of locatiemanager opvang is tevens de contactpersoon voor een klager in geval van onvrede of een klacht. Stafdirecteur of bestuurssecretaris die leiding geeft aan de afdeling van het stafbureau waar de persoon werkzaam is over wie de klacht wordt ingediend. De stafdirecteur of bestuurssecretaris is tevens de contactpersoon voor een klager in het geval van onvrede of een klacht.
Klachtenloket Kinderopvang:	onderdeel van de Geschillencommissie Kinderopvang waar ouders, oudercommissies en kinderopvangorganisaties terecht kunnen voor gratis informatie, advies en bemiddeling.
Klachtencommissie:	de commissies als bedoeld in bepaling 8 van deze klachtenregeling.

Schriftelijk:	een brief per post of elektronisch zoals een e-mail of digitaal ingevuld formulier op een website.
Overeenkomst:	het contract en de bijbehorende (aanvullende) algemene voorwaarden.

2. Voortraject klachtindiening

1. Een klager die een probleem op of met het kindcentrum of GOO Opvang en Onderwijs ervaart, neemt contact op met de persoon die erbij betrokken is of was, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
2. Indien dat contact niet tot een oplossing leidt, legt de klager het probleem ter oplossing voor aan de leidinggevende van het kindcentrum, tenzij de aard van het probleem zich daartegen verzet.
3. De klager kan over het probleem ook contact opnemen met de interne of externe vertrouwenspersoon van het kindcentrum.
4. Als het probleem niet naar tevredenheid wordt opgelost kan een formele klacht worden ingediend bij de bestuurder of extern bij de betreffende klachtencommissie.

3. Taken van de medewerker

1. De medewerker stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om de onvrede met hem/haar te bespreken.
2. De medewerker betreft relevante anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
3. De medewerker bespreekt de onvrede van de klager altijd met de leidinggevende van het kindcentrum en registreert de onvrede op het daarvoor bestemde meldingsformulier onvrede.
4. De medewerker bespreekt de onvrede indien nodig in het team waarvan zij deel uitmaakt met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat er opnieuw onvrede ontstaat.
5. Als de klager een formele klacht wil indienen, verwijst de medewerker de klager naar de leidinggevende of de interne vertrouwenspersoon.

4. Taken van de leidinggevende

1. De leidinggevende stelt degene die ontevreden is in de gelegenheid om de onvrede met hem te bespreken.
2. De leidinggevende betreft relevante anderen bij het gesprek als dit bevorderlijk is voor de oplossing van de onvrede en de klager daartegen geen bezwaar maakt.
3. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren (wederhoor).
4. De klager en, indien van toepassing, de medewerker worden door de leidinggevende geïnformeerd over welke stappen er worden gezet om de onvrede op te lossen en binnen welke termijn.
5. De leidinggevende informeert altijd diens leidinggevende over de onvrede en registreert de onvrede op het daarvoor bestemde meldingsformulier onvrede.
6. De leidinggevende komt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken, tot een oplossing over de onvrede en zendt dit schriftelijk aan de klager en indien van toepassing aan degene op wie de onvrede betrekking heeft. Hij geeft in zijn oplossing weer hoe de onvrede is behandeld, hij motiveert zijn oordeel over de onvrede en geeft aan of de onvrede

aanleiding geeft om maatregelen te nemen en zo ja welke dit zijn en binnen welke termijn deze zullen zijn gerealiseerd.

7. De leidinggevende informeert de klager over de mogelijkheden die de klachtenregeling biedt. Als de klager een klacht wil indienen, verwijst de leidinggevende de klager naar de interne vertrouwenspersonen.
8. De leidinggevende bespreekt de onvrede van de klager indien nodig in het team met als doel de onvrede weg te nemen en/of te voorkomen dat opnieuw onvrede ontstaat.

5. Benoeming en taken van de vertrouwenspersoon

1. De bestuurder benoemt na overleg met het gemeenschappelijke medezeggenschapsorgaan tenminste drie externe vertrouwenspersonen.
2. De leidinggevende van het kindcentrum benoemt na overleg met het medezeggenschapsorgaan ten minste één interne vertrouwenspersoon, die functioneert als aanspreekpunt bij klachten binnen het kindcentrum.
3. Een interne vertrouwenspersoon dient uit hoofde van de uitoefening van zijn taak niet te worden benadeeld.
4. De interne vertrouwenspersoon zal de vraag vanuit onafhankelijk perspectief benaderen.
5. De interne en externe vertrouwenspersoon gaat in eerste instantie na of de klager getracht heeft de problemen met de verweerder of met de leidinggevende van het betrokken kindcentrum op te lossen. Als dat niet het geval is, kan daar alsnog voor worden gekozen.
6. Een interne en externe vertrouwenspersoon gaat na of de klacht door bemiddeling kan worden opgelost. De interne vertrouwenspersoon treedt zelf niet op als bemiddelaar en kan geen bijstand bieden tijdens de klachtenprocedure.
7. De interne vertrouwenspersoon kan de klager doorverwijzen naar de externe vertrouwenspersoon en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
8. De externe vertrouwenspersoon kan de klager begeleiden bij het indienen van de klacht en bij de verdere klachtprocedure als de klager daarom verzoekt.
9. De externe vertrouwenspersoon informeert de klager over instanties of instellingen die de klager behulpzaam kunnen zijn bij het oplossen van problemen die samenhangen met de klacht en begeleidt de klager zo nodig bij het leggen van contact.
10. De interne en externe vertrouwenspersoon is verplicht geheimhouding in acht te nemen, tenzij er sprake is van een vermoeden van een zedendelict of vermoeden van kindermishandeling.
11. De interne en externe vertrouwenspersoon kan de bestuurder gevraagd en ongevraagd adviseren indien signalen die hem bereiken daar aanleiding toe geven.
12. De interne vertrouwenspersoon brengt jaarlijks schriftelijk verslag uit aan de bestuurder van zijn werkzaamheden.

6. Het indienen van een formele klacht bij de bestuurder

1. De klager kan een formele klacht alleen schriftelijk indienen bij de bestuurder door middel van het (digitale) klachtenformulier via de website van GOO Opvang en Onderwijs, een e-mail of brief. Dit is noodzakelijk om de klacht formeel in behandeling te nemen. Hierdoor kan GOO Opvang en Onderwijs binnengekomen klachten goed registreren, naar oplossingen zoeken en de kwaliteit verbeteren.
2. De klacht bevat ten minste:
 - a. de naam, het adres en telefoonnummer van de klager;
 - b. de naam van verweerder en de naam van het kindcentrum en eventueel ook de groep waar de klacht betrekking op heeft;
 - c. een omschrijving van de klacht en de datum/periode waarop de klacht betrekking heeft;
 - d. afschrift van de op de klacht betrekking hebbende stukken;

- e. datum waarop de klacht wordt ingediend.
- 3. De klager wordt verzocht niet te lang te wachten met het indienen van diens klacht, maar dit te doen binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht. Hoe eerder de klacht wordt ingediend, hoe beter deze kan worden onderzocht en beoordeeld. Een termijn van 2 maanden wordt gezien als redelijk. Behalve wanneer de klager ons kan uitleggen waarom hij dit later doet en de bestuurder anders beslist.
- 4. De klager kan zich bij het indienen en bij de behandeling van de klacht laten bijstaan door een gemachtigde en/of de externe vertrouwenspersoon.
- 5. Indien een klacht wordt ingediend door een gemachtigde, dient de klacht vergezeld te gaan van een schriftelijke machtiging dan wel dient klager de klacht voor akkoord mede te ondertekenen. Voor indiening door een advocaat is geen schriftelijke machtiging nodig.

7. Behandeling van de klacht door de bestuurder

1. Als de klager zijn klacht indient bij de bestuurder bevestigt de bestuurder schriftelijk de ontvangst van de klacht bij de klager en meldt hij de klager, binnen uiterlijk 14 dagen, welke stappen hij gaat zetten om de klacht af te handelen en binnen welke termijn.
2. Indien blijkt dat een ingediende klacht nog niet is besproken met een leidinggevende verwijst de bestuurder de klager naar de leidinggevende om in goed onderling overleg te proberen de klacht op te lossen. De bestuurder neemt de klacht alsnog in behandeling als de klager hem laat weten dat het niet gelukt is de klacht in goed onderling overleg op te lossen of de klacht door de leidinggevende niet binnen 4 weken is behandeld.
3. Wanneer de klacht over een gedraging van een medewerker gaat, krijgt deze medewerker de gelegenheid om mondeling of schriftelijk te reageren (wederhoor). De medewerker wordt door de bestuurder geïnformeerd over welke stappen er worden gezet om de klacht af te handelen en binnen welke termijn.
4. De bestuurder houdt de klager en verweerder op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
5. De bestuurder bewaakt de manier waarop de klacht wordt afgehandeld en de tijd die dit kost. Hij zorgt ervoor dat de klacht zo snel mogelijk wordt afgehandeld en uiterlijk binnen 4 weken. Als er omstandigheden zijn die dit tegenhouden, dan brengt de bestuurder de klager hiervan zo snel mogelijk op de hoogte.
6. De klager ontvangt van GOO Opvang en Onderwijs een schriftelijk en gemotiveerd bestuurlijk besluit/beeld over de klacht. Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
 - of de klacht gegrond, ongegrond of deels gegrond is;
 - de redenen waarom GOO Opvang en Onderwijs tot dit besluit/beeld is gekomen;
 - als de klacht en het bestuurlijke besluit/beeld daar aanleiding toe geven: welke maatregelen GOO Opvang en Onderwijs neemt en binnen welke periode deze worden uitgevoerd.
7. Als de behandeling van de klacht door de bestuurder naar mening van de klager niet tot een oplossing heeft geleid, kan de klager de klacht indienen bij de klachtencommissie.
8. Als de bestuurder de behandeling van de klacht niet zelf ter hand neemt, verwijst de bestuurder de klager naar de betreffende klachtencommissie waarbij GOO Opvang en Onderwijs is aangesloten en naar de externe vertrouwenspersoon.

8. Ontvankelijkheid van de klacht

1. De bestuurder verklaart een klacht niet-ontvankelijk als:
 - a. Dezelfde klacht van dezelfde klager reeds door de bestuurder is behandeld;
 - b. Een gelijke klacht nog in behandeling is;
 - c. De klacht wordt ingediend door een persoon die daartoe niet bevoegd is;

- d. De klacht betrekking heeft op een gebeurtenis die langer dan 2 maanden geleden heeft plaatsgevonden, tenzij de klacht tevens een verzoek tot schadevergoeding betreft, in dat geval geldt de wettelijke verjaringstermijn, of er redenen zijn om de verschoonbaarheid van de overschrijding van de termijn aan te nemen.
2. Indien de bestuurder een klacht niet-ontvankelijk verklaart, deelt hij dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

9. Stopzetting behandeling van de klacht

1. Een klacht wordt niet verder behandeld, indien de klager de klacht intrekt. De klager kan de klacht intrekken door schriftelijk aan de bestuurder te kennen te geven dat hij geen verdere behandeling van de klacht wenst.
2. Mocht de melding of klacht een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld betreffen, dan treedt de Meldcode kindermishandeling en grensoverschrijdend gedrag in werking of ingeval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict betreft de meldplicht. De klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
3. Indien de klachtenprocedure wordt afgesloten om bovengenoemde redenen, deelt de bestuurder dit schriftelijk en gemotiveerd mee aan de klager.

10. Externe klachtafhandeling klachtencommissie

Wordt een klacht na afhandeling volgens de interne klachtenregeling van GOO Opvang en Onderwijs niet naar tevredenheid van de klager beoordeeld of afgehandeld, dan kan de klager een geschil indienen bij de betreffende klachtencommissie. De bestuurder heeft de kindcentra aangesloten bij twee onafhankelijke klachtencommissies:

Opvang

1. De bestuurder heeft zijn kinderopvanglocaties aangesloten bij de onafhankelijke Geschillencommissie Kinderopvang, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, T: 0703105310, W: www.degeschillencommissie.nl.
2. Voordat de klager naar de Geschillencommissie Kinderopvang stapt, kan de klager altijd contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling: Klachtenloket Kinderopvang, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag, T: 0900-1877, W: www.klachtenloket-kinderopvang.nl.
3. In de volgende twee situaties kan de klager direct een klacht indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang, zonder eerst de interne klachtenprocedure van GOO Opvang en Onderwijs te hebben doorlopen:
 - Wanneer in redelijkheid niet van de klager kan worden verlangd dat de klager onder de gegeven omstandigheden een klacht bij GOO Opvang en Onderwijs indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de interne klachtafhandeling van GOO Opvang en Onderwijs niet onafhankelijk kan plaatsvinden.
 - Als de klager niet tijdig (binnen 6 weken) een beoordeling van zijn klacht van GOO Opvang en Onderwijs heeft ontvangen.
4. De klager moet zijn klacht bij de Geschillencommissie Kinderopvang indienen binnen 12 maanden nadat de klager de klacht GOO Opvang en Onderwijs heeft ingediend.
5. De Geschillencommissie Kinderopvang doet een bindende uitspraak waar de klager en GOO Opvang en Onderwijs zich aan moeten houden. De Geschillencommissie Kinderopvang controleert dit ook.

6. GOO Opvang en Onderwijs kan, net als de klager, ook terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang voor gratis informatie, advies en bemiddeling, alsook bij de Geschillencommissie Kinderopvang voor klachtafhandeling.
7. Op de samenstelling van de Geschillencommissie Kinderopvang, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Kinderopvang en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement Geschillencommissie Kinderopvang van toepassing. Dit reglement is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/knd-reglement.pdf

Onderwijs

1. De bestuurder heeft zijn scholen aangesloten bij de onafhankelijke Landelijke Klachtencommissie Onderwijs (LKC), Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht, T: 030 - 280 95 90 E: info@onderwijsgeschillen.nl, W: www.onderwijsgeschillen.nl
2. In de volgende twee situaties kan de klager direct een klacht indienen bij de LKC zonder eerst de interne klachtenprocedure van GOO Opvang en Onderwijs te hebben doorlopen:
 - Wanneer in redelijkheid niet van de klager kan worden verlangd dat de klager onder de gegeven omstandigheden een klacht bij GOO Opvang en Onderwijs indient. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de interne klachtafhandeling van GOO Opvang en Onderwijs niet onafhankelijk kan plaatsvinden.
 - Als de klacht is toegezonden door het LKC aan de bestuurder en de klager vervolgens niet tijdig (binnen 4 weken) een beoordeling van zijn klacht van GOO Opvang en Onderwijs ontvangt.
3. De klager moet zijn klacht bij de LKC indienen binnen 12 maanden na de gebeurtenis waarover de klacht gaat.
4. De LKC behandelt de zaak op een zitting. Na de zitting beoordeelt de LKC de klacht. Dit advies is niet bindend. Dat betekent dat het kindcentrum of GOO Opvang en Onderwijs niet verplicht is het advies op te volgen. De bestuurder moet binnen 4 weken na het advies van de LKC aan de LKC en de klager meedelen of hij het eens is met het oordeel en of hij maatregelen zal nemen. Deze termijn kan met ten hoogste 4 weken worden verlengd. Deze verlenging meldt de bestuurder met redenen omkleed aan de klager, de verweerder en de klachtencommissie.
5. Onderwijspersoneel kan in bepaalde gevallen ook terecht bij de LKC voor klachtafhandeling.
6. Op de samenstelling van de LKC, de behandeling van klachten die worden voorgelegd aan de LKC en de termijnen waaraan zij zich dient te houden is het Reglement van de LKC van toepassing. Dit reglement is te vinden op: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/commissie/landelijke-klachtencommissie-onderwijs-lkc/reglement/>

11. Informatieverstrekking aan de klachtencommissie

Medewerkers in dienst van de bestuurder zijn verplicht door de klachtencommissie gevraagde informatie te verstrekken en omtrent het verzoek daartoe en de informatieverstrekking vertrouwelijkheid in acht te nemen. Deze verplichtingen gelden ook voor de bestuurder.

12. Openbaarheid van de klachtenregeling

De bestuurder zorgt ervoor dat de klachtenregeling, de contactgegevens van de klachtencommissies en de namen en de bereikbaarheid van de leidinggevende en de vertrouwenspersonen voldoende

bekend zijn door deze in ieder geval te publiceren in de kindcentrumgids en/of op de websites van het kindcentrum en/of de website van GOO Opvang en Onderwijs.

13. Informeren medezeggenschapsorgaan

De bestuurder informeert de medezeggenschapsorganen terstond over elk oordeel van de klachtencommissie waarbij de klacht gegrond is geoordeeld en over de eventuele maatregelen die het naar aanleiding van dat oordeel zal nemen.

14. Klachtenverslag

1. GOO Opvang en Onderwijs maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag in de eerste 5 maanden van het daaropvolgende kalenderjaar. In dit verslag staan ten minste de volgende zaken beschreven: Hierin staat ten minste het volgende beschreven:
 - Een korte beschrijving van de klachtenregeling;
 - De manier waarop de klachtenregeling onder de aandacht van ouders is gebracht;
 - Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie;
 - De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen per locatie;
 - Het aantal en de aard van de door de commissie behandelde geschillen.
2. In het verslag zijn de oordelen over de klachten niet terug te leiden naar klagers, medewerkers of andere personen, behalve wanneer het de bestuurder zelf betreft. Het adres van de bestuurder wordt niet in het verslag opgenomen.
3. GOO Opvang en Onderwijs stuurt het klachtenverslag naar de toezichthouder van de GGD. Dit gebeurt vóór 1 juni van het kalenderjaar volgend op het kalenderjaar waarover het verslag gaat.
4. GOO Opvang en Onderwijs brengt het klachtenverslag op hetzelfde moment en op passende manier ook onder de aandacht van de ouders. Daarnaast bespreek de bestuurder het verslag met de (gemeenschappelijke) medezeggenschapsorganen.
5. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt GOO Opvang en Onderwijs geen verslag op.

15. Vertrouwelijkheid

1. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht (of voorafgaand daaraan) betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.
2. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

16. Evaluatie

De regeling wordt binnen 4 jaar na inwerkingtreding door de bestuurder met de leidinggevendenden van de kindcentra, de interne vertrouwenspersonen en tenminste het gemeenschappelijk medezeggenschapsorgaan geëvalueerd.

17. Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door de bestuurder worden gewijzigd na overleg met de vertrouwenspersonen, met inachtneming van de voor de kindcentra of GOO Opvang en Onderwijs geldende bepalingen op gebied van medezeggenschap.

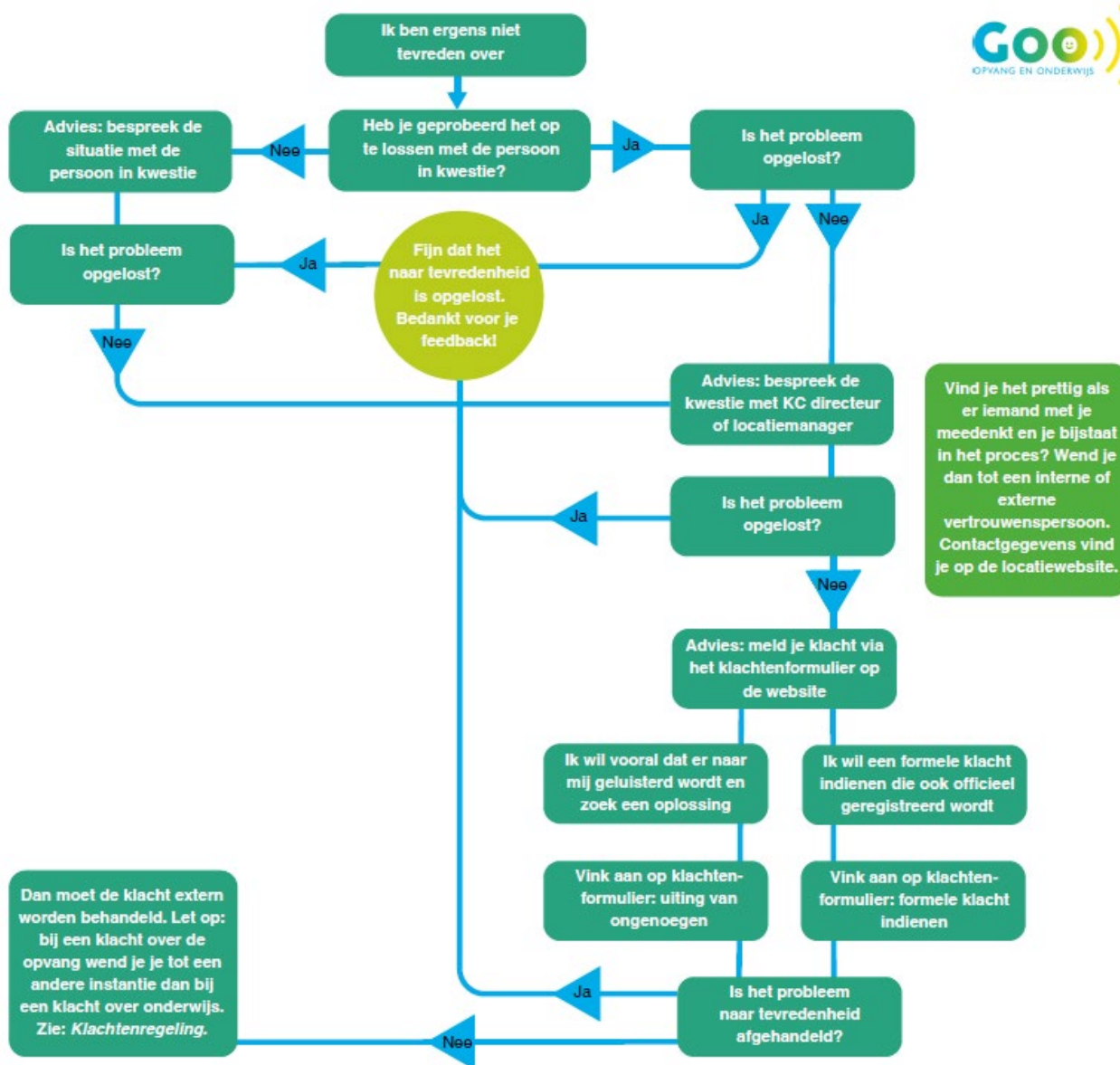
18. Overige bepalingen

1. In gevallen waarin de regeling niet voorziet, beslist de bestuurder.
2. Deze regeling kan worden aangehaald als 'Interne klachtenregeling GOO Opvang en Onderwijs'.
3. Deze regeling treedt in werking op

De regeling is vastgesteld op 14 april 2026

A.F. Groen, bestuurder GOO Opvang en Onderwijs

KLACHTENREGELING STROOMSCHEMA



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