



PROCEDURE

Voordat je een 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? Neem dan contact op met de KC directeur of locatiemanager.
- Is het probleem nog steeds niet naar tevredenheid opgelost? Dan kun je een klacht indienen bij GOO.

Niet tevreden?

Je kunt melding doen van je ontevredenheid via ons klachtenformulier op de website. Daarbij vink je één van de volgende twee opties aan:

1. Je kunt je ongenoegen kenbaar maken en wilt graag met ons in contact komen, zonder dat dit (op dit moment al) een formele klacht wordt.
2. Je kunt een formele klacht indienen. Deze wordt ook officieel geregistreerd in het klachtenverslag.

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.

Vertrouwenspersoon

Soms is het fijn om te sparren met een vertrouwenspersoon. Elke locatie heeft een interne vertrouwenspersoon die je hiervoor kunt benaderen. Je kunt je ook wenden tot een onafhankelijke externe

vertrouwenspersoon. Je vindt de namen en contactgegevens van alle vertrouwenspersonen op de betreffende locatiewebsite.

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.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 (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.

WAAROM EEN KLACHTEN-REGELING?

GOO Opvang en Onderwijs 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.

MEER WETEN?

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

