

Kwaliteitsbeleid Stichting GOO Opvang.

Klachtenregistratie GOO Opvang 2020

April 2021

Dit is het openbare klachten jaarverslag 2020 van Stichting GOO Opvang. 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 2020. Ook wordt in dit verslag beschreven op welke wijze de klachten zijn afgehandeld. Als eerste leest u een omschrijving van de klachtenregelingen. Tot slot vindt u een verslag van de ingediende klachten in het jaar 2020.

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 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:

Stichting GOO Opvang 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 is de klachtenprocedure omschreven.

Stichting GOO Opvang is lid van de Brancheorganisatie Maatschappelijke Kinderopvang en aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. 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 zowel de kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang, peuterwerk als de gastouderopvang van **Stichting GOO Opvang**.

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 GOO brede aandacht van belang is, worden geagendeerd op het MT.

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 en Peuterspeelzalen.

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 gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kan een ouder ervoor kiezen om de klacht of 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 is het proces van klacht- en geschilbehandeling voor ouders en oudercommissies voor alle kinderopvang landelijk door één organisatie uitgevoerd; de “geschillencommissie Kinderopvang en peuterspeelzalen”. Aan de Geschillencommissie is het [klachtenloket Kinderopvang en Peuterspeelzalen](#) 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 klachtomschrijving voor en zorgt voor de verdere behandeling.

Klachten 2020

In 2020 heeft de organisatie 1 officiële klacht per mail ontvangen. Bij het landelijke Klachtenloket Kinderopvang zijn vanuit Stichting GOO in 2020 geen klachten ontvangen.

De onderstaande klacht zijn per mail ontvangen en is inmiddels opgelost.

- 1 gezin heeft een klacht ingediend over de aangepaste ruilservice die op 16 november 2020 is ingegaan. Daarin werden de volgende wijzingen vermeld:
 - *De geldigheid van het afwezigheidstegoed wordt aangepast van een jaar naar 90 dagen.*
 - *Reeds opgebouwd afwezigheidstegoed blijft geldig tot 1 juli 2021 met een maximum van 110 uur voor de BSO uren.*

Het gezin was het niet eens met de aanpassing van geldigheid, omdat daarmee de inzetbaarheid nog meer werd beperkt en ze de "gespaarde" uren niet meer over het hele jaar kon verspreiden. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met de ouder, de clusterdirecteur, de teamleider en hoofd kwaliteit.

Algemene conclusie:

De ingediende klacht met de daaruit voortvloeiende acties, zijn voor stichting GOO aanleiding geweest om de dienstverlening aan te passen of te wijzigen. De geldigheid van het afwezigheidstegoed is verruimd van 90 dagen naar 180 dagen.

Vervolg:

In 2021 willen we onze interne klachtenregeling opnieuw gaan bekijken, evalueren en indien nodig is 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.