



Klachtenverslag 2016 SJWB

Dit openbaar klachtenverslag over het jaar 2016 van SJWB (Stichting Jeugd en Welzijn Bollenstreek) bevat het verslag over klachten van ouders/verzorgers (hierna aangeduid met: ouders) die bij SJWB zijn ingediend.

Klachtenregeling

Als professionele organisatie voor peuterspeelzaalwerk doen wij erg ons best om de opvang van kinderen zo goed mogelijk te laten verlopen en om dit als organisatie in goede banen te leiden. Toch kan het voorkomen dat ouders niet tevreden zijn over de opvang van hun kind of over SJWB als organisatie, en een klacht willen indienen.

Procedure

SJWB heeft een interne klachtenprocedure opgesteld. Zodra er een klacht door SJWB is ontvangen, wordt deze procedure doorlopen. Als ouders niet tevreden zijn met de oplossing en/of beantwoording van de klacht, kan er contact worden gezocht met de Geschillencommissie. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website: www.degeschillencommissie.nl. Ook wordt er jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek gehouden onder de ouders.

Een klacht is een gelegenheid om het beleid, een werkwijze of procedure te verbeteren.

Klachten 2016, intern

Er zijn bij SJWB in 2016 in totaal 3 interne klachten binnengekomen bij de directeur-bestuurder van SJWB. Twee klachten betroffen een, volgens de ouders, foutieve factuur. Deze klachten zijn door de directeur-bestuurder naar tevredenheid afgehandeld. Eén ouder heeft aangegeven het niet eens te zijn met de tariefsverhoging. Ook deze klacht is na een duidelijke toelichting en uitleg naar tevredenheid opgelost.

Klachten 2016, extern

Er zijn geen externe klachten bij de Geschillencommissie ingediend. Het geschillenoverzicht 2016 is als bijlage toegevoegd.