



## **Klachtenjaarsverslag SJWB 2017**

## **Inleiding**

Voor u ligt het openbaar jaarverslag klachten 2017 van SJWB.

### *Samen spelen met peuters*

SJWB heeft twee peuterspeelzalen in Noordwijk. Hier kunnen peuters op een veilige manier de wereld verkennen. Ze leren samen spelen met leeftijdsgenootjes. Wij stimuleren de peuters in hun ontwikkeling. Zo krijgen ze een goede voorbereiding op de basisschool.

### *Samen spelen voor en na school*

In Noordwijk zijn we er niet alleen voor peuters, maar ook voor basisschoolleerlingen. SJWB beschikt over twee buitenschoolse opvang (BSO) locaties in Noordwijk. De BSO is een vertrouwde plek voor kinderen om buiten de schooltijden te verblijven.

Als professionele aanbieder van kinderdagopvang publiceert SJWB jaarlijks een openbaar verslag van de behandelde klachten. Dit verslag wordt toegezonden aan de GGD Hollands Midden. Met dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die in 2017 zijn ingediend. Het geschillenoverzicht is als bijlage toegevoegd.

## **Klachtenregeling**

Als professionele organisatie voor peuteropvang en buitenschoolse opvang 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/verzorgers (hierna aangeduid met: ouders) niet tevreden zijn over de opvang van hun kind of over SJWB als organisatie, en een klacht willen indienen. Daarom beschikken wij over een klachtenregeling.

## **Procedure**

SJWB heeft een interne klachtenprocedure opgesteld. Zodra er een klacht door SJWB is ontvangen, wordt de interne klachtenprocedure doorlopen. Als ouders niet tevreden zijn met de oplossing en/of beantwoording van de klacht, kan er contact worden gezocht met de Geschillencommissie Kinderopvang. Meer informatie hierover kunt u vinden op de website: [www.degeschillencommissie.nl](http://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 2017, intern**

Er zijn bij SJWB in 2017 in totaal 3 interne klachten binnengekomen bij de directeur-bestuurder. Alle drie de klachten hadden te maken met de wijziging van de opvanguren van 5 naar 3 uur bij locatie 't Wakertje. De klachten zijn telefonisch of via de mail afgehandeld.

## **Klachten 2017, extern**

Er zijn geen externe klachten bij de Geschillencommissie ingediend. Het geschillenoverzicht 2017 van SJWB zal eind februari 2018 als bijlage toegevoegd worden aan dit verslag.