



Klachtenjaarverslag 2018

Ieder jaar maken wij een uitgebreid klachtenjaarverslag van alle opmerkingen, aandachtspunten en incidenten, die over onze kinderopvanglocaties bij ons zijn binnengekomen. Een verkorte versie daarvan vindt u hieronder:

BSO SOOS biedt kleinschalige en professionele kinderopvang in huiselijke en warme sfeer. SOOS wil de kinderen een gevoel van veiligheid en geborgenheid geven en de kans om een goede band op te bouwen met volwassenen en andere kinderen. Daarnaast is het belangrijk dat de kinderen de ruimte krijgen zich te ontwikkelen.

Er kunnen op of rondom de organisatie van de BSO en het kinderdagverblijf wel eens dingen gebeuren waarmee u of uw kind niet zo gelukkig zijn. Hoe u uw klacht bij ons kwijt kunt en hoe wij die vervolgens gaan behandelen, hebben wij vastgelegd in onze interne klachtenregeling. Deze klachtenregeling staat vermeld in ons informatieboekje en op de informatiepagina van de website.

Bent u het niet eens met de beslissing naar aanleiding van uw klacht of gaat uw voorkeur uit naar een onafhankelijke behandeling van de klacht, richt u dan tot de onafhankelijke geschillencommissie waarbij stichting SOOS BSO is aangesloten: de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen: www.degeschillencommissie.nl
De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen doet bindende uitspraken.

In 2018 zijn er drie klachten/signalen via de interne klachtenregeling bij ons binnen gekomen. Deze signalen betroffen praktische zaken als geluidsoverlast, inrichting en activiteitsaanbod.

De ingediende klachten/signalen zijn snel opgepakt en naar tevredenheid van de melders afgehandeld.

Via de geschillencommissie is geen enkele klacht bij ons binnengekomen.