Klachtenregeling Sportstuif

Iedere klant van Sportstuif heeft het recht een klacht in te dienen als u niet tevreden bent over onze dienstverlening. Als een klant een klacht heeft kunnen twee wegen bewandeld worden:

- De klant dient bij Sportstuif een klacht in, of wel een interne klacht;
- De klant dient een externe klacht in bij geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. De geschillencommissie is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden. Buitenschoolse opvang Sportstuif is aangesloten bij de geschillencommissie. Een klacht mag te allen tijde voorgelegd worden aan de geschillencommissie

1. Interne klachtenregeling Sportstuif:

Klachtenrecht

De ouders worden door Sportstuif geïnformeerd over de klachtenregeling. Bij aanmelding van hun kind ontvangen ouders een link naar de klachtenregeling op de website van Sportstuif. De klachtregeling is te downloaden op de website met daarbij het formulier om een klacht in te dienen. Indien er wijzigingen zijn in de klachtenregeling, worden de ouders via de mail op de hoogte gesteld. Tevens worden de klachtenregeling en klachten bij elke locatie besproken tijdens de overleggen met de oudercommissie.

Sportstuif doet er alles aan om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en/of te verbeteren. Vanuit dit gezichtspunt worden ouders van harte uitgenodigd hun opmerkingen en vragen kenbaar te maken. Ouders kunnen met klachten bij de medewerker van Sportstuif terecht. De klacht wordt naar behoren behandeld.

Toepassingsgebied

De interne klachtenregeling heeft betrekking op alle aspecten van de organisatie en dienstverlening:

- Een gedraging van Sportstuif of bij Sportstuif werkzame personen jegens een ouder of kind;
- De overeenkomst tussen de houder en de ouder;

Kortom alle klachten over de dienstverlening, medewerkers en werkwijze van Sportstuif.

Het indienen van klachten en opmerkingen

Sportstuif vindt het prettig de regels voor het indienen van klachten zo laagdrempelig en eenvoudig mogelijk te houden en de klachten zo goed en zo snel mogelijk te behandelen. Klachten kunnen dan ook zowel schriftelijk of per e-mail kenbaar gemaakt worden.

Behandeling van de klacht:

- Schriftelijke klacht: binnen 5 werkdagen krijgt diegene die de klacht ingediend heeft een ontvangstbevestiging. De klacht wordt binnen een week zorgvuldig onderzocht en/ of behandeld door de houder van Sportstuif. Ouders worden op de hoogte gehouden van de behandeling van de klacht. De klacht wordt, rekening houdend met de aard, zo spoedig mogelijk behandeld;
- Klacht per e-mail: binnen 5 werkdagen krijgt de ouder een ontvangstbevestiging. De klacht wordt binnen een week zorgvuldig onderzocht en/of behandeld door de houder van Sportstuif. Ouders worden op de hoogte gehouden van de behandeling van de klacht. De klacht wordt, rekening houdend met de aard, zo spoedig mogelijk behandeld.

Binnen 6 weken na indiening van de klacht word(t) (en) de betrokken(en) schriftelijk en met redenen in kennis gesteld van de beslissingen en maatregelen. De ouder ontvangt een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht. In het oordeel staat een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Jaarverslag
Indien er klachten zijn ingediend bij een locatie in een kalenderjaar, wordt er een jaarverslag opgesteld. In het jaarverslag worden onderstaande punten opgenomen:

- Een beknopte beschrijving van de klachtenregeling;
- Informatie over de wijze waarop ouders zijn geïnformeerd over de klachtenregeling;
- Het aantal en de aard van de behandelde klachten per locatie. Alle locaties zijn opgenomen in het verslag;
- De strekking van de oordelen en de aard van de getroffen maatregelen;
- Het aantal en de aard van de door de geschillencommissie behandelde geschillen, betreffende ouders of de oudercommissie.

Dit jaarverslag wordt uiterlijk 1 juni in het volgende kalenderjaar naar de toezichthouder verzonden.

Contact
Ouders kunnen op verschillende manieren contact opnemen met Sportstuif. Er kan contact opgenomen worden met het kantoor van Sportstuif.

Mail: info@sportstuif.nl
Website: www.sportstuif.nl

Oudercommissie
Een houder van een kindercentrum of gastouderbureau is verplicht binnen 6 maanden na de registratie om een voor hem elk geëxploiteerd kindercentrum of gastouderbureau een oudercommissie te hebben volgens de Wet Kinderopvang.

Het kan in sommige gevallen voorkomen dat er vanwege de volgende redenen een oudercommissie niet tot stand komt:

- De houder heeft zich aantoonbaar ingespannen voor het opzetten van de oudercommissie, maar er is hier geen response op.
- Het kindercentrum waar maximaal 50 kinderen worden opgevangen of een gastouderbureau waar minder als 50 gastouders bij zijn aan gesloten, komt de oudercommissie moeilijker tot stand.

In een oudercommissie kunnen ouders invloed hebben op de kwaliteit en de organisatie van de opvang. Sinds 2008 zijn organisaties voor kinderopvang verplicht om een klachtenregeling te hanteren voor de behandeling van klachten van oudercommissies. In eerste instantie neemt de oudercommissie bij een klacht contact op met de directie. Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, kan de oudercommissie gebruik maken van een externe klachtenregeling. Deze externe klachtenregeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, als bedoeld in artikel 60 van de Wet Kinderopvang.
De oudercommissie kan ten alle tijden rechtstreeks en zonder tussenkomst van de houder een klacht indienen bij de geschillencommissie.

2. Externe klachtenregeling

Voor externe klachten kunnen ouders contact opnemen met de geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Via onderstaande contactgegevens zijn zij bereikbaar.

Postbus 90600

2509 LP Den Haag
Adres: Bordewijklaan 46 Den Haag
Telefoon: 070-3105310

Jaarverslag

Alle klachten worden vermeld in het klachtenjaarverslag van de geschillencommissie. Het certificaat van de geschillencommissie staat bij elke locatie op de website.

Klachtenformulier

Gegevens klant	
Naam:	
Adres:	
Postcode:	
Woonplaats:	
E-mailadres:	
Naam kind:	
Geboortedatum kind:	
Sportstuif locatie:	
Klacht heeft betrekking op:	○ Organisatie algemeen ○ Werkwijze Sportstuif ○ Vervoer ○ Personeel/bezetting ○ Facturering/tarieven ○ Bereikbaarheid ○ Overeenkomst ○ Pedagogisch beleid ○ Oudercommissie ○ Begeleiding kind ○ …… ○ ……
Omschrijving klacht:	
Ingevuld door:	Naam: Handtekening: Plaats: Datum: