

## 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. Gastouderbureau Sportstuif is aangesloten bij de geschillencommissie. Een klacht mag ten aller tijde voorgelegd worden aan de Geschillencommissie

### 1. Interne klachtenregeling Sportstuif:

#### *Klachtenrecht*

De ouders worden door Sportstuif geïnformeerd over de klachtenregeling. Sportstuif doet er dan 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:

- Klachten over de dienstverlening van Sportstuif;
- Klachten over de medewerkers van Sportstuif;
- Klachten over de 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, telefonisch of per e-mail kenbaar gemaakt worden.

Behandeling van de klacht:

- Mondelinge klachten worden binnen een week zorgvuldig onderzocht en/ of behandeld door 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;
- 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 email: 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.

**Contact:**

Ouders kunnen op verschillende manieren contact opnemen met Sportstuif. Ze kunnen een medewerker van Sportstuif aanspreken. Tevens kan er contact opgenomen worden met het kantoor van Sportstuif. Op werkdagen kunnen ouders contact opnemen met Sportstuif. Wanneer de lijn bezet is kan er terug gebeld worden of het antwoordapparaat kan ingesproken worden. Als de naam en telefoonnummer ingesproken wordt dan wordt er zo spoedig mogelijk terug gebeld. Sportstuif is op werkdagen bereikbaar van 9.00 uur tot 17.30 uur. Bij noodgevallen kan buiten deze tijden naar het mobiele nummer gebeld worden. Via de mail is Sportstuif ten allen tijden bereikbaar.

Telefoon: 088 - 633 20 20  
Mobiel: 06 – 166 195 46  
Mail: info@sportstuif.nl  
Website: www.sportstuif.nl

**Oudercommissie**

De Wet Kinderopvang bepaald dat alle kinderopvang een oudercommissie moeten hebben. In een OC 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 klachten regeling heeft betrekking op geschillen tussen ondernemer en oudercommissie inzake de bevoegdheden van de oudercommissie, als bedoeld in artikel 60 van de Wet Kinderopvang. De OC kan ten alle tijden rechtstreeks en zonder tussenkomst van de houder een klacht indienen bij de Geschillencommissie.

**2. Externe klachtenregeling**

Voor externe klachten kunnen vraagouders en gastouders contact opnemen met de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Via onderstaande contact gegevens zijn ze bereikbaar.

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
Bezoekadres: Bordewijklaan 46 Den Haag  
T: 070-3105310  
F: 070-3658814

De folder van de Geschillencommissie vindt u hier  
<https://www.degeschillencommissie.nl/media/1727/kin-brochure.pdf>

**Jaarverslag**

Alle klachten worden vermeld in het klachtenjaarverslag van de geschillencommissie.



**Klachtenformulier:**

Gegevens klant:	
Naam:	
Adres:	
Postcode:	
Woonplaats:	
E-mail adres:	
Naam kind:	
Geboortedatum kind:	
Klacht heeft betrekking op:	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Organisatie algemeen</li> <li><input type="radio"/> Werkwijze Sportstuif</li> <li><input type="radio"/> Facturering</li> <li><input type="radio"/> Bereikbaarheid</li> <li><input type="radio"/> Pedagogisch beleid</li> <li><input type="radio"/> Ouder commissie</li> <li><input type="radio"/> .....</li> </ul>
Omschrijving klacht:	
Ingevuld door:	
Naam:	Handtekening:
Plaats:	Datum: