

2022

Locatieplan Beek en Donk



Sportstuif versie
10.2022

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Locatiegegevens	3
3. Openingstijden	3
4. Medewerkers	3
5. Dagprogramma.....	4
6. Groepsindeling	4
7. Voorzieningen locatie.....	6
8. Beroepskracht – kind ratio	7
9. Vervoer	7
10. Brengen en ophalen	7
11. Voeding.....	7
12. Wat neemt het kind zelf mee?	7
13. Vakantieopvang/ studiedagen	8
14. Ziekte of verhindering	8
15. Ruilbeleid.....	8
16. Verjaardagen	9
17. Oudercontacten	9
18. Media.....	9
19. Oudercommissie.....	9
20. Huisregels Sportstuif	9
21. Facturatie.....	10
22. Klachtenregeling.....	10

1. Inleiding

Dit is het locatieplan van Sportstuif Kinderopvang locatie Beek en Donk.

Het locatieplan geeft samen met het pedagogisch beleidsplan algemeen:

- Richting aan het (pedagogisch) handelen en zorgt voor een gelijkgestemde aanpak;
- Ouders/verzorgers inzicht in onze werkwijze.

Het locatieplan wordt opgesteld door de vestigingsmanager, vastgesteld door de medewerkers van Sportstuif en ter advies voorgelegd aan de oudercommissie. Het locatieplan wordt jaarlijks besproken binnen het teamoverleg.



2. Locatiegegevens

Naam vestiging	Sportstuif Beek en Donk
Straat + huisnummer	Heereindsestraat 10
Postcode + plaatsnaam	5741 RB Beek en Donk
Telefoonnummer algemeen	088-6332020
Telefoonnummer vestigingsmanager	06-19245132
Website	www.sportstuif.nl/beekendonk
Facebook	https://www.facebook.com/sportstuifbeekendonk
Instagram	https://www.instagram.com/sportstuifbeekendonk/
Email	info@sportstuif.nl
LRK nummer	323070553

3. Openingstijden

Dag	Tijden	Pedagogisch medewerkers
Maandag	14.30-18.30	Milou van den Dikkenberg & Laura Hoogers
Dinsdag	14.30-18.30	Milou van den Dikkenberg & Laura Hoogers
Woensdag	12.15-18.30	Milou van den Dikkenberg & Laura Hoogers
Donderdag	14.30-18.30	Milou van den Dikkenberg & Laura Hoogers
Vrijdag	12.00-18.30	Milou van den Dikkenberg & Laura Hoogers

4. Medewerkers

Directeur Sportstuif	Jeroen Schönberger Rob Aarts
Vestigingsmanager locatie	Milou van den Dikkenberg
Pedagogisch medewerkers	Laura Hoogers
Stagiairs	Tim Bazelmans
Hoofd BHV BHV	Milou van den Dikkenberg
Invalkrachten	Martine Sanders
Aandacht functionaris Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	Rachelle Scheepers
Achterwacht	1 ^e Luc Seelen 2 ^e Roy Olislagers

5. Dagprogramma

BSO Sportstuif biedt zowel een vaste structuur als de nodige afwisseling.

Maandag, dinsdag en donderdag:

14.30-15.15 uur Binnenkomst van de kinderen
 14.45-15.30 uur Vrij spelen (binnen en buiten)
 15.30-16.00 uur Fruitmoment
 16.00-17.00 uur Sport en spel activiteiten
 17.00-18.30 uur Vrij spelen (binnen en buiten).

Woensdag, Vrijdag:

12.30-13.00 uur Binnenkomst van de kinderen
 13.00-13.30 uur Lunch
 13.30-14.30 uur Vrij spelen (binnen en buiten)
 14.30-15.30 uur Sport en spel activiteiten
 15.30-16.00 uur Fruitmoment
 16.00-18.30 uur Vrij spelen (binnen en buiten).

In de vakantie en tijdens studiedagen is er een ander programma. Naast het sportaanbod is er gelegenheid tot vrij spel, knutselen, bouwen etc. De activiteiten die gedaan worden, worden afgestemd op de interesses en behoeftes van de kinderen. Ook op deze dagen lunchen wij tussen de middag samen met de kinderen. Daarnaast halen wij de kinderen op van school. Afhankelijk van de eindtijd en de ligging van de school doen we dit te voet, met de Sportstuif bus of met de taxi.

6. Groepsindeling

Er is een mogelijkheid tot maximaal 40 kinderen op Sportstuifdagen. Sportstuif biedt opvang aan voor kinderen tussen de 4 en 13 jaar. De binnenruimtes, waar de kinderen verblijven gedurende de tijd dat zij worden opgevangen, zijn veilig, toegankelijk en passend ingericht met het aantal en de leeftijd van de op te vangen kinderen. De buitenruimte beschikt minimaal over 3 m² per aanwezig kind en is bij de Sportstuiflocaties aangrenzend aan het kindcentrum.

Mocht het kind aantal op een dag boven de 20 uit komen, maken we er een verdeling tussen in twee basisgroepen. Het aantal kinderen per basisgroep hangt af van de leeftijd van de kinderen. Zie tabel 1. Het aantal kinderen en beroepskrachten per basisgroep is hierin af te lezen.

Leeftijd Kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen	Minimaal aantal beroepskrachten	Maximaal aantal kinderen
4 tot 7	1	10	2	20	----	----
7 tot de leeftijd waarop het basisonderwijs eindigt	1	12	2	24	3	30
4 tot de leeftijd waarop het basisonderwijs eindigt	1	11 ¹	2	22 ²	----	----

¹ Waarvan maximaal negen kinderen van 4 tot 7 jaar.

² Waarvan maximaal achttien kinderen van 4 tot 7 jaar.

Tabel 1. Berekening van het minimaal aantal in te zetten beroepskrachten en de maximale groepsgrootte bij groepen in de buitenschoolse opvang. Overgenomen van:

<https://wetten.overheid.nl/BWBR0039936/2019-01-01#Bijlage1>

Basisgroepen

Bij een groep van 20 kinderen of meer worden er basisgroepen gemaakt op basis van leeftijd, interesses/vriendschappen en op welke school ze zitten (ook i.v.m. het ophaalschema). Zie tabel 1 voor het maximaal aantal kinderen per basisgroep. Volgens deze richtlijnen worden de basisgroepen gemaakt. Indien er twee basisgroepen zijn, worden de ouders van de desbetreffende kinderen hiervan op de hoogte gesteld. De ouders tekenen hier een formulier voor waarbij ze akkoord gaan met de groep waarin het kind zit. Ook worden de ouders op de hoogte gesteld van de mentor van de basisgroep. De mentor is voor zowel het kind als de ouders het eerste aanspreekpunt.

De verdeling van de basisgroepen is structureel en wordt door de medewerkers gemaakt op basis van leeftijd en interesses. Er staan vaste medewerkers op de groepen, in de aanwezigheidslijst staat welke medewerker op welke groep werkt. De beroepskracht-kind ratio wordt beschreven in het volgende hoofdstuk.

Er wordt op de volgende drie momenten afgeweken van de twee basisgroepen:

- Incidenteel opvangen van een kind/kinderen in een andere groep bij calamiteiten (bijvoorbeeld bij ziekte van een beroepskracht, eenmalige extra opvang van een kind door de thuissituatie) is toegestaan zonder van tevoren toestemming van de ouder(s).
- Als twee groepen samenvoegen en hierbij gaat van elke groep de eigen beroepskracht mee, dan is dit ook toegestaan zonder vooraf gegeven toestemming van de ouders.
- Doorgaans zullen er op woensdag en vrijdag minder kinderen zijn dan 20, dan voegen we beide basisgroepen samen.
- In vakanties voegen we twee groepen samen als we minder dan 20 kinderen hebben. Ouders krijgen van tevoren te horen via de mail/op papier welke medewerkers er aanwezig zijn.

Wij werken met MBO en HBO geschoold personeel met HBO denkniveau. Een groep van 10 kinderen wordt bij ons begeleid door twee pedagogisch medewerkers.

Potentiële invulling basisgroepen

In elke basisgroep is maximaal ruimte voor 20 kinderen. De basisgroepen zijn ingedeeld op basis van interesse en leeftijd. Zoals eerder aangegeven eten de kinderen fruit en drinken ze ranja in deze basisgroep. Vervolgens kiezen kinderen bij welke activiteit ze aansluiten.

Deze twee basisgroepen hebben als basisruimte de kantine. Daarnaast kunnen zij bij het vrij spelen gebruik maken van de bestuurskamer.

De ruimtes zijn passend ingericht en veilig en toegankelijk voor de aanwezige kinderen. Voor de kinderen is er de mogelijkheid om zich in een van de ruimtes terug te trekken en tot rust te komen. In de bestuurskamer wordt hier een passend hoekje voor ingericht. De praktijk wijst uit dat kinderen graag buiten spelen om te sporten of binnen met andere kinderen een spelletje gaan doen. Daarentegen hebben kinderen altijd de mogelijkheid om aan te geven dat ze behoefte hebben aan rust waarna de ruimte passend wordt ingericht. In het pedagogisch beleidsplan wordt verder ingegaan op de indeling van de ruimte en emotionele veiligheid. Het pedagogisch beleidsplan staat vermeld op de website van Sportstuif.

7. Voorzieningen locatie

Sportstuif Beek en Donk is gevestigd bij voetbalclub Sparta '25 en maakt gebruik van haar faciliteiten. In het bestand 'Plattegrond binnenruimte met afmetingen' is te zien van welke ruimtes gebruik wordt gemaakt. De ruimtes zijn passend ingericht en veilig en toegankelijk voor de aanwezige kinderen. Voor de kinderen is er de mogelijkheid om zich in een van de ruimtes terug te trekken en tot rust te komen. De bestuurskamer en de kantine zijn de hoofdruimtes waar de kinderen worden opgevangen. Daarnaast wordt dagelijks gebruik gemaakt van de velden. Hiermee voldoen de ruimtes aan art 1.50 lid 1 en 2 Wet kinderopvang en art 19 lid 1 besluit kwaliteit kinderopvang. De praktijk wijst uit dat kinderen graag buiten spelen om te sporten of binnen met andere kinderen een spelletje gaan doen. Daarentegen hebben kinderen altijd de mogelijkheid om aan te geven dat ze behoefte hebben aan rust waarna de ruimte passend wordt ingericht. In het pedagogisch beleidsplan wordt verder ingegaan op de indeling van de ruimte en emotionele veiligheid. Het pedagogisch beleidsplan staat vermeld op de website van Sportstuif.

Aangezien Sparta '25 een voetbalvereniging is, zijn er in het sportseizoen dagelijks vanaf ongeveer 18.00 uur trainingen voor de jeugdteams. Deze trainingen worden gegeven op alle velden van de accommodatie. De BSO kinderen zullen voor 18.00 uur binnen zijn zodat ze niet in contact komen met betrokkenen. Vanaf 18.00 uur is er voor de BSO kinderen niet meer de mogelijkheid om op de velden te spelen en sporten. Mochten ze wel buiten willen spelen dan is er altijd een pedagogisch medewerker bij aanwezig.

Concrete invulling hoe hiermee om te gaan en de emotionele veiligheid van de kinderen te waarborgen:

- Vanaf het moment dat kinderen na schooltijd bij Sportstuif komen, hebben ze direct de mogelijkheid om zowel binnen als buiten te spelen. Na het gezamenlijke fruitmoment om circa 15.30 uur volgt het sportprogramma waarin de kinderen minimaal 45 minuten bewegen en aan het spelen zijn. Vervolgens hebben de kinderen de keuze om zelf te bepalen wat ze gaan doen; buiten spelen, binnen spelen, knutselen, zelf een spel spelen, met een pedagogisch medewerker sporten en spelen etc. Door een vaste invulling van de middag hebben kinderen te allen tijde voldoende mogelijkheden om te sporten en spelen.
- Als kinderen ervoor kiezen om naar buiten te gaan, gaat er altijd een pedagogisch medewerker mee om toezicht te houden en samen te spelen. Op deze manier voelen kinderen zich veilig omdat ze vertrouwd zijn met de pedagogisch medewerker.
- Daarnaast zijn de betrokkenen van Sparta '25 op de hoogte dat Sportstuif gevestigd is op hun accommodatie. We houden rekening met elkaar.
- De praktijk wijst uit dat betrokkenen van de voetbalclub nauwelijks tot geen contact maken met de kinderen van Sportstuif.
- De concrete invulling van Sportstuif met betrekking tot het pedagogisch doel 'Emotionele veiligheid bieden' staat verder beschreven in het pedagogisch plan.

8. Beroepskracht – kind ratio

Sportstuif zorgt voor voldoende beroepskrachten op de groep. Het liefst hebben wij een overschot aan beroepskrachten. Bij een kind aantal van 10 kinderen staan er bij Sportstuif twee beroepskrachten. In de praktijk is dit zelf bij minder kinderen al het geval omdat we kinderen ophalen bij verschillende scholen en daardoor extra beroepskrachten in zullen zetten. Dit zorgt voor extra aandacht van de kinderen en het gemakkelijker begeleiden van de kinderen. Tijdens een reguliere BSO-middag mag er een half uur worden afgeweken van de Beroepskracht- kind ratio. Dit zal bij Sportstuif aan het begin van de BSO zijn, na het ophalen van de kinderen: tussen 14.30 en 15.00. Er wordt niet afgeweken van de beroepskracht- kind ratio van 15.00-18.30. Bij een aaneengesloten openstelling van 10 uur of meer per dag (in vakanties/ tijdens studiedagen) kan er maximaal 3 uur per dag worden afgeweken van de vereiste beroepskracht- kind ratio. Daarbij wordt minimaal de helft van de vereiste BKR ingezet. Er wordt afgeweken van de beroepskracht - kind ratio tijdens vakanties of studiedagopvang, als een medewerker alleen opent of sluit. Er kan dus afgeweken worden tussen 07.30-09.00 en tussen 17.00-18.30. Er wordt niet afgeweken van de BKR tussen 09.00 en 17.00.

Achterwacht

Wanneer er maar één pedagogisch medewerker aanwezig is volgens de beroepskrachtkind-ratio dan moet er een achterwachting worden getroffen die beschikbaar is én bij calamiteiten binnen vijftien minuten bij het opvangadres aanwezig kan zijn. De achterwacht is tijdens opvangtijden altijd telefonisch bereikbaar.

9. Vervoer

De kinderen worden door voor hun bekende pedagogisch medewerkers van Sportstuif van school gehaald. Ze worden vervoerd in een Sportstuif bus, gaan te voet naar de Sportstuiflocatie of met een taxi. In bepaalde gevallen en in overleg met de ouders is het mogelijk, dat kinderen zelfstandig naar de BSO komen. Er wordt door de medewerkers gewerkt volgens het protocol 'vervoer'.

10. Brengen en ophalen

Tijdens vakantiedagen is het de bedoeling, dat u de kinderen zelf naar de BSO Sportstuif gebracht worden. De BSO is open tot 18.30 uur. Wanneer ouders het kind niet zelf komt ophalen, moeten zij dit altijd doorgeven aan de pedagogisch medewerker. Zonder bericht geven wij geen kinderen mee aan andere mensen!

11. Voeding

De BSO verzorgt het eten en drinken van de kinderen. Tijdens de vaste schoolweken krijgt het kind fruit/ groenten, drinken en een koekje. Voor de vakantieopvang en studiedagen geldt; de kinderen die 's ochtends de BSO bezoeken hebben thuis al ontbeten, maar gebruiken aan het einde van de ochtend de lunch, tijdens studiedagen nemen de kinderen zelf lunch mee, in de vakantieweken zorgt Sportstuif voor de lunch. De kinderen die 's middags komen hebben thuis al geluncht, zij krijgen in de loop van de middag drinken, fruit en een koekje.

12. Wat neemt het kind zelf mee?

Wanneer er een streng dieet voor een kind van toepassing is, raden wij ouders aan om deze voeding aan het kind mee te geven en dit aan de pedagogisch medewerker te melden. Het meenemen van eigen speelgoed is geheel voor eigen risico. Tijdens zomerse dagen zetten we een sproeier aan, of

zetten een zwembadje op. Aan ouders wordt gevraagd om zwemkleding en een badhanddoek mee te geven. Zonnebrandcrème (minimaal factor 30) is altijd aanwezig.

13. Vakantieopvang/ studiedagen

De BSO van Sportstuif is het gehele jaar geopend met uitzondering van de feestdagen. Tijdens de schoolvakanties en/of studiedagen bieden wij de hele dag opvang aan. De openingstijden zijn dan van 7.30 – 18.30 uur.

14. Ziekte of verhindering

Als een kind ziek is of om een andere reden niet kan komen, verzoeken wij ouders dit voor 09.00 uur door te geven aan de vestigingsmanager (telefonisch of per mail). Wordt het kind ziek op de opvang, dan worden ouders gebeld om het kind te (laten) ophalen. Bij twijfel worden ouders ook gebeld om even te overleggen. Eén van de ouders of verzorgers moet altijd bereikbaar zijn. Wanneer dit bijvoorbeeld door werkzaamheden niet mogelijk is, dient de ouder een telefoonnummer van een ander opvangadres achter te laten. Een opvangadres achter de hand blijft dus noodzakelijk. Deze wordt tijdens de intake vastgelegd en in het ClientVolgSysteem gezet.

15. Ruilbeleid

Afmelden

Het kan altijd voorkomen dat een kind een keer niet naar de opvang kan komen. Het is mogelijk om deze uren binnen hetzelfde jaar te ruilen naar een ander moment. Afmelden dient dan voor 09.00 uur te gebeuren. Ouders kunnen hun kind afmelden door middel van een e-mail naar info@sportstuif.nl, te bellen of te Whatsappen naar de Sportstuif telefoon. Een afmelding na 09.00 uur wordt niet meer gerekend als ruiltegoed.

Inzetten ruiluren 40-weken pakket

Ruilen is mogelijk als er plek is en geen extra formatieve inzet nodig is. Heeft het kind een studiedag, moeten ouders dit zelf tijdig doorgeven of het kind wel of niet naar de BSO komt. Kinderen met een 40-weken contract zetten ruiluren in tijdens de 40 weken na schooltijd. Ruiluren worden niet ingezet tijdens vakanties en studiedagen. Voor aanvragen rondom het ruilen kunnen ouders contact opnemen met de vestigingsmanager.

Verwerken ruiluren

Als de vestigingsmanager een afmelding heeft ontvangen, wordt deze genoteerd in het afmeldschema. Binnen één jaar mag het ruiltegoed worden ingezet. Als de datum bekend is waarop de ruil dag wordt ingezet, wordt dit verwerkt in het afmeldschema en meegenomen in de bijzonderheden mail van die week.

Verval ruiluren

Alle ruiluren komen te vervallen wanneer het contract definitief eindigt. Wanneer er een vermindering komt in het aantal dagdelen bij Sportstuif, dan vervallen de ruildagen van de dag die opgezegd wordt. De ruiluren van de dag die nog wel op contract staat, blijven staan. *Voorbeeld: Een kind komt op de maandag en dinsdag naar Sportstuif. Voor de dinsdag stopt het contract en de maandag blijft staan. De ruiluren van dinsdag komen te vervallen. De ruiluren van maandag blijven staan.*

Wanneer een contract voor een bepaalde dag wordt terug gebracht naar een contract voor om de week of om de 4 weken dan komen de ruiluren te vervallen voor het deel dat wordt opgezegd.

Voorbeeld: een contract voor elke week wordt omgezet naar een contract voor om de week, dan worden de ruiluren voor deze dag gehalveerd.

Status ruiluren

Ouders mogen altijd de status van de ruiluren opvragen bij de vestigingsmanager.

16. Verjaardagen

Wanneer een kind jarig is, vinden we het leuk om daar wat aandacht aan te besteden in de groep. Het kind mag eventueel een kleine traktatie mee geven. Onze voorkeur gaat uit naar een gezonde traktatie. Het is handig om even met de pedagogisch medewerkers te overleggen wanneer de verjaardag het beste gevierd kan worden. Uw kind mag tijdens de verjaardag een klein cadeautje uitzoeken.

17. Oudercontacten

Sportstuif heeft bij de overdracht regelmatig gesprekken met ouders-verzorgers. Jaarlijks kunnen er oudergesprekken ingepland worden met de mentor. Indien gewenst dienen de ouders/verzorgers dit aan te geven. Sportstuif houdt ouders op de hoogte via de mail en WhatsApp met hierin het laatste nieuws, een leuke foto en belangrijke informatie over Sportstuif.

18. Media

Op de website is veel informatie vinden over Sportstuif. Zo vindt u hier o.a. het pedagogisch beleid van Sportstuif en de inspectierapporten van de GGD. Sportstuif heeft ook een Facebook en een Instagram pagina. Zo blijven ouders en andere belangstellenden op de hoogte van de laatste nieuwtjes.

19. Oudercommissie

De oudercommissie heeft als belangrijkste taak het adviseren van de houder van het kindercentrum over de aangelegenheden genoemd in de Wet kinderopvang.

Een oudercommissie heeft informatierecht en adviesrecht op een aantal thema's ten aanzien van het beleid van het kindercentrum zoals op de uitvoering van artikel 1.50/1.56 (het bieden van verantwoorde kinderopvang; voeding, opvoeding, veiligheid en gezondheid; openingstijden; spel- en ontwikkelingsactiviteiten; klachten en klachtenregeling en de prijs van de kinderopvang).

De oudercommissie bestaat uit minimaal 2 leden en vergadert minimaal 2x per jaar. De vestigingsmanager van de locatie is hierbij aanwezig.

Leden oudercommissie Sportstuif

Naam leden oudercommissie	Leden: Sportstuif: Milou van den Dikkenberg (vestigingsmanager)
Emailadres	

20. Huisregels Sportstuif

- Binnen niet rennen, stoeien en schreeuwen.
- Niet over het hek klimmen, buiten blijven we ook in de buurt van het Sportstuif gebouw.
- Alleen buiten spelen met een bal, niet binnen
- Handen wassen als je van buiten komt of voor het eten.
- Niet in het materialenhok, tenzij de pedagogisch medewerker zegt dat het wel mag.

- Alleen naar de Sportstuif WC gaan.
- Niet op meubels (stoelen en banken) gaan staan.
- Geen spullen kapotmaken, doe je het per ongeluk toch meldt het dan bij een PM'er.
- Wat je gebruikt ruim je ook weer op.
- In het Sportstuif-gedeelte blijven, kom niet achter de bar/ keuken.
- Pestgedrag wordt NOOIT getolereerd en er wordt meteen contact opgenomen met ouders.
- Kinderen waarschuwen niet te stoeien / spelen dichtbij de muur
- Kinderen er op wijzen extra voorzichtig te zijn in de buurt van de ramen; geen geintjes en pesterijen bij ramen
- Afspraak maken dat er binnen alleen gelopen wordt en niet gerend
- Uit de buurt van de omheining blijven tijdens het spelen
- Niet klimmen op de omheining en hekken rondom de velden
- Alleen gebruik maken van het poortje om op het veld te komen
- Het terrein mag door kinderen alleen met Sportstuif medewerkers, ouders of verzorgers verlaten worden.
- Pedagogisch medewerkers moet zorgvuldig de handen wassen; iedere keer bij het naar binnen gaan na het spelen, en voor het bereiden van eten/drinken
- Niezen en hoesten in de elleboog. Tijdig aangeven wanneer je je niet fit voelt en dan thuis goed uitzieken.
- Neus snuiten in wegwerp zakdoekjes en meteen na gebruik weggoien
- Iedere keer na een toiletbezoek de handen goed laten wassen met zeep. Controleer de hygiëne van het toilet voor aanvang en na afloop van de dag. Ook controle tussendoor op hygiëne.
- Medewerkers van Sportstuif dragen in de bus een mondkapje als er meer dan 1 medewerker plaatsneemt in de bus.
- Controleer goed de houdbaarheid van het voedsel en dubbelcheck of het niet bedorven is
- Schrijf op de verpakking de openingsdatum.
- Gooi een vaatdoek elk dagdeel en bij zichtbare vervuiling in de was
- 1x per week ruimte schoonmaken. Elke dag vegen, tafels poetsen en keuken netjes achterlaten.
- Zodra het donker is mogen de kinderen niet meer naar buiten.
- Medicatie voorzien van naam en bewaren (indien nodig in de koelkast)
 1. Extra controleren van houdbaarheidsdatum van medicamenten en ouders attenderen
 2. Hoesjes gebruiken bij gebruik thermometer, of desinfecteren met alcohol

21. Facturatie

De contracten worden voorafgaand aan de start getekend. Ouders gaan door het tekenen van het contract akkoord met automatische incasso. Er bestaan diverse pakketten en tarieven, zie www.sportstuif.nl/beenendonk/tarieven . Hier zijn ook de leveringsvoorwaarden als de algemene voorwaarden te vinden.

22. Klachtenregeling

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

- De klant dient bij Sportstuif (vestigingsmanager) een klacht in, of wel een interne klacht;
- De klant dient een externe klacht in bij Geschillencommissie Kinderopvang. De Geschillencommissie is een onafhankelijke instelling die vragen en klachten aanhoort, advies geeft en duidelijk maakt welke stappen genomen kunnen worden.

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

Er is een protocol 'klachtenregeling Sportstuif' aanwezig. Het klachtenjaarverslag van de Geschillencommissie is te vinden op de website van Sportstuif.