

2023

Locatieplan Deurne Vlieger



sportstuif
Sportieve Kinderopvang

www.sportstuif.nl

Sportstuif versie
01.2023



Inhoudsopgave

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

1. Inleiding

Dit is het locatieplan van Sportstuif Deurne

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 Deurne Vlieger
Straat + huisnummer	Schelde 1
Postcode + plaatsnaam	5751VJ Deurne
Telefoonnummer algemeen	0886332020
Telefoonnummer vestigingsmanager	06 16 19 54 50 06 11 35 52 86
Website	www.sportstuif.nl/
Facebook	https://www.facebook.com/sportstuifdeurne/?ref=bookmarks
Instagram	https://www.instagram.com/sportstuifdeurne/
Email	deurne@sportstuif.nl steffi@sportstuif.nl
LRKP nummer	904458854

3. Openingstijden

Dag	Tijden	Pedagogisch medewerkers
Maandag	14.00-18.30	Steffi Nellen Davy Althuizen Jaïke Maandag Ted Verhoeven Bram van den Eerenbeemt Valmir Zurapi
Dinsdag	14.00-18.30	Steffi Nellen Davy Althuizen Jaïke Maandag Ted Verhoeven Bram van den Eerenbeemt Niels van Lieshout
Woensdag	12.00-18.30	Steffi Nellen Davy Althuizen Jaïke Maandag
Donderdag	14.00-18.30	Steffi Nellen Davy Althuizen Jaïke Maandag Bram van den Eerenbeemt Valmir Zurapi
Vrijdag	12.00-18.30	Steffi Nellen Davy Althuizen Jaïke Maandag Bram van den Eerenbeemt

4. Medewerkers

Directeur Sportstuif	Jeroen Schönberger Rob Aarts
Vestigingsmanager locatie	Steffi Nellen
Pedagogisch medewerkers	Davy Althuizen

	Jaike Maandag Ted Verhoeven Bram van den Eerenbeemt Valmir Zurapi Niels van Lieshout
Stagiaires	Lotte Peeters Thijs van der Heijde Aniek van den Heuvel Jordi Nijssen Sabrina van Rijsewijk
Hoofd BHV	Steffi Nellen
Invalkrachten	/
Aandacht functionaris Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling	Rachelle Scheepers

5. Dagprogramma

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

Maandag, dinsdag en donderdag:

- 14.00-15.15 uur Binnenkomst van de kinderen
- 14.45-15.30 uur Fruitmoment
- 15.30-16.00 uur Vrij buiten spelen
- 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.

Op maandag, dinsdag en donderdag maken we gebruik van een wisselschema. Hierbij eten we fruit in de basisgroepen. Dan mogen alle kinderen vrij spelen, als het weer het toelaat zal dit buiten zijn, anders in de gymzaal en keuken. De kinderen worden (afhankelijk van het soort spel) ingedeeld op jong en oud, of juist een mix, en gaan dan om de beurt naar de gymzaal om de (sport)activiteit uit te voeren.

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.

6. Groepsindeling

Er is een mogelijkheid tot maximaal 50 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 kind centrum.

We werken bij Sportstuif met drie basisgroepen. Alle basisgroepen bestaan uit maximaal 22 kinderen. De indeling van de basisgroepen is structureel en worden gemaakt op basis van school. Er staan vaste medewerkers op de groepen, in de aanwezigheidslijst staat welke medewerker op welke groep werkt. Wij werken met MBO en HBO geschoold personeel met HBO denkniveau. Een groep van 10 kinderen wordt bij ons begeleid door twee pedagogisch medewerkers. De beroepskracht-kind ratio wordt beschreven in het volgende hoofdstuk.

Ouders van de kinderen worden van de basisgroep 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.

Er wordt op de volgende drie momenten afgeweken van de 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.
- 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.

Wijzigen van basisgroepen

Het kan voorkomen dat er basisgroepen worden gewijzigd. Dit gebeurt op de volgende drie momenten.

- Als er nieuwe aanmeldingen zijn, kan er een nieuwe basisgroep worden toegevoegd. Kinderen van een andere basisgroep kunnen op basis van leeftijd, basisschool en interesses naar de nieuwe basisgroep worden verschoven.
- Als er contracten worden opgezegd, kunnen kinderen op basis van leeftijd, basisschool en interesses in een andere basisgroep worden geplaatst.
- Wijziging op van stamgroep op basis van leeftijd, basisschool en interesses. (bv. wanneer kinderen ouder worden).

Wanneer een van bovenstaande situaties zich voordoet zullen ouders hier op papier voor tekenen.

Sportstuif Deurne – Werkwijze uitbreiding kindplaatsen van 40 naar 50 kindplaatsen Sportstuif Deurne is gevestigd bij schoolgebouw “de Vlieger” en maakt gebruik van haar faciliteiten. De ruimtes die in gebruik zijn door Sportstuif 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 het pedagogisch beleidsplan in hoofdstuk 2 ‘Pedagogische doelen’ 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 Deurne Vlieger is gevestigd bij de basisscholen de Piramide en de Brigantijn en maakt gebruik van haar faciliteiten. In het bestand ‘Plattegrond Deurne Vlieger met vluchtroute’ 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 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 de Vlieger een schoolgebouw is, kan er tot 14:45 uur gebruik gemaakt worden van de keuken en de gymzaal. De BSO kinderen zullen voor 14:45 uur in de hal spelen als de keuken bezet is ze niet in contact komen met betrokkenen. Vanaf 14:45 uur is er voor de BSO kinderen mogelijk om in de keuken en de gymzaal te spelen en sporten.

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 indien de keuken vrij is de mogelijkheid om zowel binnen als buiten te spelen. Na het gezamenlijke fruitmoment om circa 15.00 uur kunnen ze eerst buiten gaan vrij spelen. Om 16:00 uur volgt het sportprogramma waarin de kinderen \pm 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 de Vlieger op de hoogte dat Sportstuif gevestigd is bij de Vlieger. In de praktijk wordt hier prettig mee omgegaan. Mocht een betrokkenen van de Vlieger bijvoorbeeld een vraag hebben, wordt er gevraagd of er gestoord mag worden. Op deze manier is er een goede band tussen Sportstuif en de betrokkenen van de Vlieger.
- De praktijk wijst uit dat betrokkenen van de basisscholen nauwelijks tot geen contact maken met de kinderen van Sportstuif. Kinderen zijn vaak druk met een spel of kleurplaat bezig dat ze geen aandacht schenken aan 'vreemden'.
- 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. 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 14.00 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.

9. Vervoer

De kinderen worden door voor hun bekende pedagogisch medewerkers van Sportstuif van school gehaald. Ze worden vervoerd in een Sportstuif bus of in 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 uw kind zelf naar de BSO Sportstuif brengt. De BSO is open van 7:30 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 ook dagopvang aan. De openingstijden zijn dan van 7.30 – 18.30 uur. Met uitzondering van kerstavond en oudejaarsdag.

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

deurne@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. 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 een 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 vergadert minimaal 2x per jaar. De vestigingsmanager van de locatie is hierbij aanwezig.

Leden oudercommissie Sportstuif

Naam leden oudercommissie	Voorzitter: Secretaris: Leden: Vanuit Sportstuif: vestigingsmanager
Emailadres	

20. Huisregels Sportstuif

- Kinderen mogen niet op de trappen of naar boven. Alleen onder begeleiding van een PM'er.
- Kinderen hangen jassen en tassen in de kleedkamers bij de gymzaal.
- Kinderen mogen alleen onder begeleiding van een PM'er in de gymzaal aanwezig zijn.
- Kinderen mogen alleen in de berging van de gymzaal komen met toestemming van een pm.
- Kinderen van de BSO mogen niet zonder toestemming in de kast van Sportstuif komen.
- De boeken in de bibliotheek worden niet gebruikt. Wanneer een kind een boek wil lezen moet deze eerst gescand worden.
- Binnen niet rennen, stoeien en schreeuwen.
- Niet over het hek klimmen, buiten blijven we binnen de hekken van het schoolgebouw.
- Handen wassen als je van buiten komt.
- Niet in het materialenhok, tenzij de pedagogisch medewerker zegt dat het wel mag.
- Alleen naar de afgesproken toiletten 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.
- Pestgedrag wordt NOOIT getolereerd en er wordt meteen contact opgenomen met ouders.
- Ballen alleen buiten gebruiken (huisregels)
- Kinderen waarschuwen niet te stoeien / spelen dichtbij de muur (huisregels)
- Kinderen er op wijzen extra voorzichtig te zijn in de buurt van de ramen; geen geintjes en pesterijen bij ramen (huisregels)
- Afspraak maken dat er binnen alleen gelopen wordt en niet gerend (huisregels) Uit de buurt van de omheining blijven tijdens het spelen (huisregels)
- Alleen gebruik maken van het pofortje om op het gras te komen (huisregels)
- Groepsleiding moet voor aanvang goed de handen hebben gewassen (huisregels)
- Groepsleiding moet zorgvuldig de handen wassen; iedere keer bij het naar binnen gaan na het

- spelen, en voor het bereiden van eten/drinken (huisregels)
- In de elleboog niezen en hoesten, handen daarna goed wassen. Tijdig aangeven wanneer je je niet fit voelt en dan thuis goed uitzieken (huisregels)
 - Mondkapjes dragen in de bus wanneer er meer dan één medewerker in de bus is.
 - Na gebruik iedere keer het washandje goed uitwassen met warm water alvorens deze opnieuw te gebruiken (huisregels)
 - Iedere keer na een toiletbezoek de handen goed laten wassen met zeep (huisregels) Controle de hygiëne van het toilet voor ieder gebruik. Meteen na schooltijd en daarna (huisregels)
 - Bij het bereiden van eten goed de handen wassen
 - Controleer goed de houdbaarheid van het voedsel en dubbelcheck of het niet bedorven is
 - Gooi een vaatdoek elk dagdeel en bij zichtbare vervuiling in de was
 - 1x per week ruimte schoonmaken
 - 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
 - Mocht de rijksoverheid de coronaregels aanscherpen, dan zullen wij als Sportstuif zijnde deze regels hanteren.

21. Facturatie

Door het contract van Sportstuif te ondertekenen gaan ouders akkoord met automatische incasso van de kosten voor de naschoolse activiteiten. Vaste uren worden vooraf gefactureerd. Flexibele uren worden in de daarop volgende maand gefactureerd. Dit gebeurt altijd tijdens de 8^{ste} van de maand.

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.