



## Klachtenreglement

## Inleiding

Voor u ligt het klachtenreglement van Sportify Kids.

Onze medewerkers doen er alles aan om de best mogelijke opvang te bieden aan uw kind. Toch kan het voorkomen dat ouders/verzorgers of de oudercommissie niet tevreden zijn over de opvang van hun kind of over de organisatie. Zij hebben dan de mogelijkheid een klacht in te dienen. Hieronder volgt een korte omschrijving van de klachtenprocedures.

## Klachtenregeling individuele ouder

Sportify Kids heeft een interne en externe klachtenprocedure. Beide procedures staan beschreven in dit reglement en worden ook besproken tijdens het intakegesprek.

### Interne procedure

Heeft u als ouder/verzorger een klacht, dan adviseren wij om zich in eerste instantie te wenden tot de dienstdoende pedagogisch medewerker. Mocht u er niet uitkomen met de pedagogisch medewerker, dan kunt u zich wenden tot de directie. U kunt de klacht schriftelijk indienen per post of per email bij de directie. Van elke klacht wordt een klachtenformulier ingevuld. Wij zullen de klacht, rekening houdend met de aard van de klacht zo snel mogelijk (uiterlijk binnen zes weken), zorgvuldig behandelen en onderzoeken. Wij houden u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling. We zullen u als ouder/verzorger schriftelijk en met redenen onderbouwt ons oordeel op de klacht sturen. Indien nodig vermelden we ook de genomen maatregelen en wordt aangegeven binnen termijn de maatregelen worden gerealiseerd.

### Externe procedure

De ouders/verzorgers staan ten allen tijde vrij, contact op te nemen met de externe Klachtencommissie. Sportify Kids is aangesloten bij de Geschillencommissie. Op de website van de geschillencommissie kunt u hierover meer informatie vinden. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

## Klachtenregeling oudercommissie

Hoewel de samenwerking met de oudercommissie tot op heden in goede harmonie verloopt, kan het zijn, dat zich situaties voordoen waarbij er meningsverschillen ontstaan. Ook de oudercommissie heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen en kan gebruik maken van de interne of de externe klachtenprocedure.

### Interne procedure

De oudercommissie kan gebruik maken van deze klachtenregeling als er ontevredenheden zijn ten aanzien van de dienstverlening van Sportify Kids. De oudercommissie kan zich in dit soort gevallen wenden tot de directie, dit kan zowel mondeling als schriftelijk. Van elke klacht wordt een klachtenformulier ingevuld. Wij zullen de klacht, rekening houdend met de aard van de klacht zo snel mogelijk (uiterlijk binnen zes weken), zorgvuldig behandelen en onderzoeken. In deze periode wordt een afspraak gemaakt met de oudercommissie om een toelichting te geven op de klacht en eventueel naar oplossingen te zoeken. Er zal een kort verslag gemaakt worden van de besprekingen en de eventuele oplossing van de klacht. We houden de oudercommissie zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling. We zullen de oudercommissie schriftelijk en met redenen onderbouwt ons oordeel op de klacht sturen. Indien nodig vermelden we ook de genomen maatregelen en wordt aangegeven binnen termijn de maatregelen worden gerealiseerd.

### Externe procedure

Wanneer de oudercommissie niet tevreden is over de uitkomst of de behandeling van een klacht, kan zij zich wenden tot de geschillencommissie. De leden van de oudercommissie worden bij deelname op de hoogte gebracht van deze mogelijkheid. Sportify Kids is aangesloten bij de Geschillencommissie. Op de website van de geschillencommissie kunt u hierover meer informatie vinden. [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### Klachtenverslag

Conform de wet- en regelgeving is elke kinderopvangorganisatie verplicht over ieder kalenderjaar een openbaar jaarverslag uit te brengen over de klachten die, in het jaar waarop het verslag betrekking heeft, zijn gemeld, geregistreerd en behandeld. Elk jaar wordt dit verslag openbaar en kenbaar gemaakt.