

ONZE VISIE

Bij Sportfever geloven we in de kracht van bewegen en een vitale leefstijl, waardoor kinderen lekker in hun vel zitten. Ze vinden sportief bezig zijn fantastisch en dat geeft veel plezier en ontspanning. Wij laten kinderen op een actieve manier kennismaken met verschillende sporten om zo hun fysieke en mentale groei te stimuleren.

**SPORT IS
MOOI, SPORT
IS BELANGRIJK,
SPORT LEVERT
VEEL OP.**



Openbaar Jaarverslag Klachten 2023

Sportfever Kinderopvang.

Januari 2024

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. De interne Klachtenregeling voor ouders
3. Externe Klachtenregeling voor ouders en oudercommissies via de geschillencommissie
4. De interne klachtenregeling voor oudercommissies
5. De klachtenregeling onder de aandacht
6. Geregistreerde klachten in 2023 (ouders en oudercommissies)
7. Tot slot

Inleiding

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten 2023 van Sportfever Kinderopvang. Sportfever Kinderopvang is een kleinschalige sportieve kinderopvangorganisatie in Haarlem, Heemstede en Spaarndam en biedt opvang aan kinderen van 1,5 tot 13 jaar in Haarlem, Heemstede en Spaarndam. Sinds vele jaren bieden wij professionele kinderopvang in een vertrouwde en sportieve omgeving. Een klacht is voor ons een verbeter advies. Zo investeren wij in de relatie met onze klanten en zijn wij continu bezig met het verbeteren van onze dienstverlening.

Sportfever biedt kinderopvang op de volgende locaties;

- Kinderdagverblijf Schoterbos, Haarlem (1,5 tot 4 jaar)
- SportBSO de Kickies, Haarlem
- SportBSO DSS, Haarlem
- SportBSO de Hout, Haarlem
- SportBSO Heemstede VEW
- SportBSO Heemstede RCH
- SportBSO Spaarndam

Jaarlijks publiceert Sportfever Kinderopvang een openbaar verslag van de behandelde klachten, via de website en is voor ouders terug te lezen in het ouderportaal. Het verslag wordt toegezonden aan de GGD Kennemerland, de toezichthoudende instantie voor kinderopvang in de regio.

Er wordt een beeld gegeven van de klachten die in het voorgaande jaar zijn binnengekomen, en hoe die zijn afgehandeld. Hoewel een ouder of oudercommissie zich rechtstreeks tot de externe klachtencommissie kan richten, is het uiteraard ook mogelijk dat eerst de interne klachtenprocedure wordt gevolgd.

De geregistreerde klachten omvatten alle klachten die in 2023 op de verschillende vestigingen van Sportfever zijn geregistreerd. Sinds 2008 zijn organisaties voor kinderopvang ook verplicht om een klachtenregeling te hanteren voor de behandeling van klachten van oudercommissies. Ook deze informatie is opgenomen in dit jaarverslag

Onder een klacht wordt verstaan:

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

De interne klachtenregeling voor ouders

Sportfever Kinderopvang beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders kunnen van deze regeling gebruikmaken bij ieder ongenoegen of probleem, dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van Sportfever, en waarvoor (nog) geen oplossing is gevonden.

In de klachtenregeling staat benoemd op welke wijze een ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gevolgd ter behandeling van de klacht.

- Een klacht wordt eerst besproken met de pedagogisch medewerker. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel worden verholpen.
- Kan de medewerker het probleem of de klacht niet verhelpen, dan kan er worden doorverwezen naar de assistent leidinggevende.
- Kan ook de assistent leidinggevende het probleem of de klacht niet verhelpen, dan kan er worden doorverwezen naar de manager/directie.
- Een klacht of probleem mag maximaal twee weken bij een organisatie laag in behandeling zijn, daarna moet de klacht ofwel zijn opgelost, ofwel doorverwezen. Een klacht moet dus binnen 6 weken opgelost zijn.

Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van interne klachtenregelingen in de informatiestukken die beschikbaar zijn in ons ouderportaal en mondeling wanneer van toepassing.

De klachtenregeling voorziet dat de houder:

- De klacht zorgvuldig onderzoekt;
- De ouder zoveel mogelijk op de hoogte houdt van de voortgang van de behandeling;
- De klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk behandelt;
- De klacht, uiterlijk 6 weken na indiening bij de houder, afhandelt;
- De ouder een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht verstrekt;
- In het oordeel een concrete termijn stelt waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

De externe klachtenregeling via de geschillencommissie (voor ouders en oudercommissies)

Sportfever Kinderopvang is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Wanneer de interne klachtafhandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt of wanneer de klacht niet op tijd, binnen zes weken, wordt afgehandeld, heeft de ouder de mogelijkheid om zich tot de Geschillencommissie te wenden. Wanneer de omstandigheden zodanig zijn dat van de ouder niet redelijkerwijs kan worden verlangd dat hij of zij een klacht bij de houder indient, kan de ouder zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie. Daarnaast hebben ouders de mogelijkheid zich voor advies en/of mediatie te wenden tot het Klachtenloket. Ouders kunnen zich tot het Klachtenloket wenden voor, tijdens of na het doorlopen van de interne klachtenregeling

Contactgegevens:

www.degeschillencommissie.nl

Telefoon: 070-310 53 10 (maandag tot en met vrijdag van 11.00-14.00)

Postadres Postbus 90600 2509 LP Den Haag

Bezoekadres Bordewijklaan 46 2591 XR Den Haag

De interne klachtenregeling voor oudercommissies

Sportfever Kinderopvang hecht veel waarde aan de kwaliteit van de dienstverlening. De mening van de ouders/verzorgers is hierin van belang, wij staan altijd open voor opmerkingen en verbeterpunten. Daarom voert Sportfever jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit. Tussendoor horen wij ook graag uw mening. Wij houden van korte lijntjes, u kunt de mentor van uw kind, de pedagogisch medewerker, de assistent leidinggevende hiervoor benaderen. Op iedere locatie heeft Sportfever een oudercommissie waar u eventueel terecht kunt. De oudercommissie van iedere locatie heeft instemmingsrecht en adviesrecht over het beleid van Sportfever.

Klachtenprocedure

In het geval van klachten over de opvang van uw kind, gedrag of werkwijze van één van de medewerkers, het beleid van de organisatie of de opvangovereenkomst, hebben wij een klachtenprocedure opgesteld. Wij vinden het belangrijk om de klachten gezamenlijk op te lossen, hieruit voortvloeiend kunnen corrigerende en/of preventieve maatregelen door de organisatie worden genomen. Het indienen van een klacht dient schriftelijk te gebeuren, via <https://sportfever.nl/contact/klachten/>. Bij acute, dringende of ernstige zaken kan er uiteraard ook direct telefonisch contact opgenomen worden met de leidinggevende van uw locatie of de directeur.

Na het indienen van de klacht wordt er zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen en vindt er een gesprek plaats. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en zo spoedig mogelijk en uiterlijk 6 weken na indiening afgehandeld. De ouders/verzorgers worden tijdens onderzoek en behandeling zo veel mogelijk op de hoogte gehouden. Wanneer de klacht is afgehandeld ontvangen zij een schriftelijk en met redenen omkleed, oordeel over de klacht. In dit oordeel staan tevens de eventuele maatregelen die genomen zullen worden n.a.v. de klacht, inclusief de termijn waarbinnen deze maatregelen zullen worden gerealiseerd.

Klachten vanuit de oudercommissie

Indien de oudercommissie een klacht krijgt vanuit de gehele commissie namens de ouders van de locatie is hiervoor dezelfde werkwijze als bij individuele klachten. De verbeterpunten worden opgenomen met de desbetreffende leidinggevende. Wanneer het een klacht betreft wordt deze schriftelijk bevestigd en wordt de directeur erin betrokken. De volledige regeling is bekend bij de oudercommissies.

De klachtenregeling onder de aandacht

Bij inschrijving op een van de locaties van Sportfever Kinderopvang wordt de klachtenregeling besproken met de klant. De informatie is ook altijd te vinden op onze ouderportaal. Daarnaast worden klanten met een klacht gewezen op de mogelijkheden. Voor oudercommissies geldt dat er tijdens de eerste bijeenkomst na oprichting een aantal vaste agendapunten zijn, waaronder de verstrekking en toelichting van de klachtenregeling voor oudercommissies.

Klachten

Er zijn geen klachten bij de Geschillencommissie ingediend in 2023. Hiervoor heeft Sportfever Kinderopvang voor 2023 een klachtenvrij brief ontvangen en certificaten per locatie ontvangen.

Klachten die zijn binnengekomen in 2023:

T.a.v. ouders;

SportBSO de Hout, Haarlem

Geen klachten

SportBSO DSS, Haarlem

Er kwam een klacht binnen omtrent studiedagen

De ouder had een aanvraag ingediend voor extra opvang tijdens een studiedag. Hierop is door de leidinggevende gekeken naar de kind ratio en de aanvraag afgewezen op basis van het nieuwe prijsbeleid dat in is gegaan per 1 januari 2023.

De ouder was het hier niet mee eens. Want vorig jaar konden er nog wel losse uren worden aangevraagd. Nadat de klacht bij ons is binnengekomen is er contact opgenomen met de klant en is de klacht naar tevredenheid opgelost, de opvang vond alsnog plaats en het prijsbeleid omtrent studiedagen pakketten is duidelijker omschreven.

SportBSO de de Kickies, Haarlem

Er is een kind tijdens de zomervakantie thuisgekomen met een flinke zonnebrand op schouders en nek terug, vermoedelijk dat dit opgelopen tijdens spelen in en met water.

Nadat de ouder de klacht heeft ingediend, is er direct contact geweest met de ouder door de leidinggevende. De pedagogisch medewerkers hebben die dag alle kinderen regelmatig ingesmeerd en extra waterpauzes ingelast in de schaduw en in de BSO ruimte: echter het badje stond in de zon gepositioneerd. Afgesproken is dat indien kinderen in of met het water spelen kinderen hun t-shirt aan laten. Ook hebben wij het hitteprotocol nogmaals doorgenomen en besproken met het team.. Er zijn parasols besteld om nog meer schaduw te krijgen op het sportveld.

SportBSO Heemstede VEW

Geen klachten

SportBSO Heemstede RCH

Geen klachten

SportBSO Spaarndam

Geen klachten

Kinderdagverblijf Schoterbos, Haarlem

Geen klachten

Klachten in 2023 door oudercommissies;

Oudercommissies in 2023 hebben een grote bijdrage geleverd aan het beleid ten aanzien van met name prijsbeleid 2024 en voedingsbeleid. Het proces rondom de vaststelling van het prijsbeleid gaat steeds beter en gestructureerder.

- **SportBSO de Kickies, Haarlem**

Geen klachten

- **SportBSO DSS, Haarlem**

Geen klachten

- **SportBSO de Hout, Haarlem**

Geen klachten

- **SportBSO Heemstede VEW**

Geen klachten

- **SportBSO Heemstede RCH**

Geen klachten

- **Kinderdagverblijf Schoterbos, Haarlem**

Geen klachten

- **SportBSO Spaarndam**

Geen klachten

Tot slot

Sportfever Kinderopvang verneemt het graag als haar klanten eventuele ongenoegens hebben en/of problemen ondervinden. Door deze signalen kan Sportfever Kinderopvang haar dienstverlening continu verbeteren. De klachtenregeling waarborgt een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders. Ieder kwartaal geeft de afdeling beleid en kwaliteit een klachtenrapportage aan het MT. Deze wordt ook in het MT besproken. Eventuele bijzonderheden en/of trends worden zo vroegtijdig opgemerkt. Zo kan Sportfever, waar nodig organisatiebreed, actie ondernemen. De oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan een continue ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening. Voor meer informatie kunt u terecht op www.sportfever.nl of op de locaties.