Openbaar Jaarverslag Klachten 2024
(ouders en oudercommissies)

Sportfever Kinderopvang.

Februari 2025

Inhoudsopgave

1. Voorwoord
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 2024 (ouders en oudercommissies)
7. Tot slot

Voorwoord

Voor u ligt het openbare jaarverslag klachten 2024 van Sportfever Kinderopvang. Het openbare jaarverslag klachten 2024 van Sportfever Kinderopvang biedt een gedetailleerd overzicht van de klachten die in 2024 zijn geregistreerd, alsmede de wijze waarop deze klachten zijn behandeld. Sportfever Kinderopvang is een kleinschalige sportieve kinderopvangorganisatie actief in Haarlem, Heemstede en Spaarndam, waar zij opvang biedt aan kinderen van 1,5 tot 13 jaar. De organisatie richt zich op het bieden van professionele en sportieve opvang in een vertrouwde omgeving.

De locaties van Sportfever Kinderopvang zijn als volgt:

- Kinderdagverblijf Schoterbos (1,5 tot 4 jaar) – gestopt per 1 augustus 2024
- SportBSO de Kickies, Haarlem
- SportBSO DSS, Haarlem
- SportBSO de Hout, Haarlem
- SportBSO Heemstede VEW
- SportBSO Spaarndam
- SportBSO Heemstede RCH

Sportfever streeft ernaar een positieve relatie te onderhouden met haar klanten en gebruikt klachten als waardevolle input voor het verbeteren van de dienstverlening. Het jaarverslag biedt inzicht in de aard van de klachten, hoe deze zijn behandeld en welke maatregelen zijn genomen om de kwaliteit van de opvang te verbeteren.

De klachtenprocedure is zodanig ingericht dat ouders zich eerst tot de interne klachtencommissie kunnen wenden, alvorens zij besluiten om naar een externe klachtencommissie (zoals de GGD Kennemerland) te stappen. In 2008 werd een wettelijke verplichting ingevoerd voor kinderopvangorganisaties om een klachtenregeling te hanteren, waarvan de details ook in het jaarverslag worden opgenomen.

In de definitie van een klacht wordt een gedraging van de houder of het personeel jegens een ouder of kind begrepen, evenals kwesties met betrekking tot de overeenkomst tussen de ouder en de houder. Dit verslag biedt dus niet alleen inzicht in de klachten zelf, maar ook in hoe deze zijn aangepakt en welke verbeteringen zijn doorgevoerd naar aanleiding van de ontvangen feedback.

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)

Komt u er ondanks de interne klachtenregeling niet uit met ons, of wilt u direct in gesprek met een externe partij, dan kunt u elders terecht. Met ingang van 1 januari 2016 behandelt “De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen” de klachten voor de kinderopvangsector.

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

Interne Klachtenregeling voor Oudercommissies bij Sportfever Kinderopvang

Sportfever Kinderopvang hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening en beschouwt de mening van ouders en verzorgers als een belangrijke bron van feedback. Om de kwaliteit continu te verbeteren, voert Sportfever jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit. Tussentijds is er altijd ruimte voor opmerkingen en verbeterpunten. Sportfever staat open voor communicatie en hanteert korte communicatielijnen: ouders kunnen direct contact opnemen met de mentor van hun kind, de pedagogisch medewerker of de assistent leidinggevende van de locatie. Tevens is er op iedere locatie een oudercommissie waar ouders terecht kunnen voor vragen of opmerkingen.

De oudercommissie heeft instemmings- en adviesrecht met betrekking tot het beleid van Sportfever en speelt een belangrijke rol in de klachtenprocedure.

Klachten vanuit de Oudercommissie

Wanneer de oudercommissie een klacht ontvangt namens de ouders van een specifieke locatie, volgt dezelfde werkwijze als bij individuele klachten. De verbeterpunten worden besproken met de betreffende leidinggevende. Wanneer het om een klacht gaat, wordt deze schriftelijk bevestigd en de directeur wordt hierbij betrokken. De interne klachtenregeling is bekend bij de oudercommissies en wordt actief gehanteerd bij het behandelen van klachten.

Klachtenprocedure

Voor klachten over de opvang van een kind, het gedrag of de werkwijze van medewerkers, het beleid van de organisatie of de opvangovereenkomst, heeft Sportfever een klachtenprocedure opgesteld. Het doel is om klachten gezamenlijk op te lossen en waar nodig corrigerende en/of preventieve maatregelen te nemen.

Klachten dienen schriftelijk ingediend te worden via het contactformulier op de website van Sportfever: https://sportfever.nl/contact/klachten/. In gevallen van acute, dringende of ernstige zaken kan er direct telefonisch contact worden opgenomen met de leidinggevende van de betreffende locatie of de directeur.

Na ontvangst van de klacht wordt er zo spoedig mogelijk contact met de klager opgenomen en volgt er een gesprek. De klacht wordt zorgvuldig onderzocht en binnen zes weken na indiening afgehandeld. Gedurende het onderzoek worden de ouders/verzorgers zo goed mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang. Wanneer de klacht is afgehandeld, ontvangen de ouders/verzorgers een schriftelijk oordeel, waarin de redenen voor het genomen besluit worden toegelicht. In dit oordeel worden tevens de maatregelen vermeld die naar aanleiding van de klacht zullen worden getroffen, inclusief een termijn waarbinnen deze maatregelen gerealiseerd dienen te worden.

Indien de oudercommissie zich niet kan verenigen met de gemaakte afspraken of van mening is dat de maatregelen niet naar behoren worden uitgevoerd, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie, waarna een externe klachtenprocedure wordt gevolgd.

De Klachtenregeling onder de Aandacht van de Klanten

Bij inschrijving op een locatie van Sportfever Kinderopvang wordt de klachtenregeling besproken met de ouders. De informatie is tevens beschikbaar op het ouderportaal van Sportfever. Voor

oudercommissies geldt dat de klachtenregeling wordt verstrekt en toegelicht tijdens de eerste bijeenkomst na oprichting, als vast agendapunt.

Klachten

In 2024 hebben wij met tevredenheid geconstateerd dat er geen klachten zijn ingediend met betrekking tot onze kinderopvang. Dit bevestigt dat ons team goed werk levert en dat ouders tevreden zijn over de geboden diensten. Wij onderhouden regelmatig contact met ouders en moedigen hen actief aan om feedback te geven.

Tijdens evaluaties gaven ouders aan dat zij de communicatie en betrokkenheid als positief ervaren. Daarnaast werd het pedagogisch beleid en de aangeboden activiteiten goed ontvangen, hetgeen bijdraagt aan de ontwikkeling van de kinderen. Ook op het gebied van veiligheid en welzijn van de kinderen zijn geen zorgpunten geuit.

Ouders voelen zich gehoord en gewaardeerd, hetgeen heeft geleid tot een positieve sfeer binnen de opvang. De regelmatige evaluaties hebben bovendien bijgedragen aan een verdere verbetering van de communicatie. De implementatie van de ouderapp en een nieuw softwareprogramma hebben het delen van informatie vergemakkelijkt. Deze ontwikkelingen hebben de samenwerking met ouders versterkt en hun betrokkenheid vergroot.

Wij zijn trots op deze resultaten en blijven ons inzetten om de hoge kwaliteit van onze opvang te waarborgen. Wij kijken uit naar een volgend jaar, waarin we wederom positieve ervaringen hopen te realiseren en verdere ontwikkelingen zullen doorvoeren.

Klachten die zijn binnengekomen in 2024:

T.a.v. ouders;

SportBSO de Hout, Haarlem

Geen klachten

S, Haarlem

Geen klachten

SportBSO de de Kickies, Haarlem

Geen klachten

SportBSO Heemstede VEW

Geen klachten

SportBSO Heemstede RCH

Geen klachten

Kinderdagverblijf Schoterbos, Haarlem

Geen klachten

Klachten in 2024 door oudercommissies;

Bij het terugblikken op het proces rondom het prijsbeleid in 2024 kunnen wij concluderen dat de samenwerking met de oudercommissie van grote waarde is geweest. De actieve betrokkenheid van de oudercommissie heeft niet alleen geleid tot een meer transparant proces, maar heeft ook waardevolle inzichten opgeleverd in de wensen en zorgen van ouders. Deze feedback heeft ons in staat gesteld het prijsbeleid te optimaliseren, zonder concessies te doen aan de kwaliteit van de kinderopvang.

Gedurende het proces hebben wij duidelijke afspraken gemaakt en is er regelmatig gecommuniceerd, hetgeen het vertrouwen tussen onze organisatie en de ouders heeft versterkt. De positieve ervaringen die uit deze samenwerking zijn voortgekomen, vormen een stevige basis voor toekomstige samenwerkingen en de verdere ontwikkeling van ons beleid.

- **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

Tot slot

Het Sportfever staat open voor feedback en klachten van klanten en oudercommissies, zodat we deze kunnen aanpakken en onze dienstverlening continu kunnen verbeteren. Voor meer informatie kunt u onze website sportfever.nl bezoeken of langsgaan op een van onze locaties.