



KLACHTENREGELING NASCHOOLSE OPVANG KIDZ2SPORT

1. Inleiding

Bij Kidz2Sport streven we naar een veilige en prettige opvangomgeving voor alle kinderen. Toch kan het voorkomen dat ouders/verzorgers een klacht hebben. In deze klachtenregeling staat beschreven hoe klachten worden behandeld en afgehandeld.

2. Definities

Klacht: Een schriftelijke of mondelinge uiting van ontevredenheid over de opvang, werkwijze of het handelen van medewerkers.

Klager: De ouder/verzorger die een klacht indient.

Klachtenfunctionaris: Een aangewezen medewerker die klachten behandelt en bemiddelt waar nodig.

3. Indiening van een klacht

Ouders/verzorgers kunnen een klacht indienen als zij ontevreden zijn over de opvang, de werkwijze of het handelen van medewerkers. Dit kan mondeling of schriftelijk.

4. Interne klachtbehandeling

1. Bespreken met de betrokken medewerker

Wij adviseren om de klacht eerst te bespreken met de betreffende medewerker. Vaak kan een oplossing direct worden gevonden.

2. Contact met de locatiemanager

Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan deze worden voorgelegd aan de locatiemanager. Dit kan per e-mail of schriftelijk.

3. Schriftelijke klacht bij de directie

Als de klacht niet naar wens wordt opgelost, kan een schriftelijke klacht worden ingediend bij de directie van Kidz2Sport. Dit kan per e-mail (info@kidz2sport.nl) of per post.

De directie zal binnen vier weken schriftelijk reageren.

5. Externe klachtbehandeling

Indien de klacht intern niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunnen ouders/verzorgers zich wenden tot een externe klachtencommissie:

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Website: www.degeschillencommissie.nl

Telefoon: 070-310 53 10

6. Termijnen

- Binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht krijgt de klager een bevestiging.
- Binnen 4 weken volgt een inhoudelijke reactie.
- Indien er meer tijd nodig is, wordt de klager hierover geïnformeerd.

7. Klachtenfunctionaris en bemiddeling

- Kidz2Sport heeft een interne klachtenfunctionaris die bemiddeling kan aanbieden.
- Indien gewenst kan een externe bemiddelaar worden ingeschakeld.

8. Maatregelen naar aanleiding van klachten

- Kidz2Sport registreert alle klachten en evalueert deze periodiek om verbeteringen door te voeren.
- Indien nodig worden beleidsmaatregelen aangepast.

9. Klachtenformulier

Ouders/verzorgers kunnen gebruik maken van een standaard klachtenformulier. Dit formulier is op te vragen bij de locatiemanager of te downloaden via de website.

10. Vertrouwelijkheid en registratie

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- Kidz2Sport registreert alle klachten en bewaart deze voor een periode van twee jaar.

11. Contactgegevens

Kidz2Sport BV

Adres: Spionkopstraat 13A

E-mail: info@kidz2sport.nl

Telefoon: 070-7854856

Deze klachtenregeling is van kracht vanaf april 2025 en wordt jaarlijks geëvalueerd.

KLACHTENFORMULIER KIDZ2SPORT

Gegevens klager:

Naam ouder/verzorger: _____

Naam kind: _____

Groep: _____

Telefoonnummer: _____

E-mailadres: _____

Datum van de klacht: _____

Onderwerp van de klacht: _____

Omschrijving van de klacht:

Heeft u de klacht al besproken met een medewerker? (Zo ja, met wie en wat was de uitkomst?)

Gewenste oplossing:

Datum: _____ Handtekening: _____

Vertrouwelijkheid en registratie

-Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

-Kidz2Sport registreert alle klachten en bewaart deze voor een periode van twee jaar.

Contactgegevens

Kidz2SportAdres: Spionkopstraat 13A

E-mail: info@kidz2sport

Telefoon: 070-7854856

Deze klachtenregeling is van kracht vanaf 01-04-2024 en wordt jaarlijks geëvalueerd.