

6-1-2020

Klachtenreglement

Een sportieve en veilige plek voor uw kind



ONS Lucky
Sportkinderopvang

info@onslucky.nl | www.onslucky.nl
KvK: 65148231
BTW: NL054254279B01

Klachtenreglement ONS Lucky.

Vooraf.

U maakt als ouder/verzorger gebruik van de diensten van ONS Lucky Sportieve Kinderopvang (verder te noemen ONS Lucky). Als medewerkers doen wij ons best om u en uw kind(eren) zo goed mogelijk en volgens gemaakte afspraken van dienst te zijn. Als u over onze dienstverlening niet tevreden bent of klachten heeft, dan zijn wij graag bereid daarover met u in gesprek te gaan om tot een oplossing te komen. ONS Lucky ziet het contact met ouders als belangrijke pijler in het tot stand komen van goede kinderopvang, ook als er onverhoopt dingen gebeuren die niet overeenkomen met afspraken of verwachtingen. Wij vertrouwen er op dat onze drempel dermate laag is, dat u zich vrij voelt uw klacht in een vroeg stadium bij ons neer te leggen. Wij zullen deze altijd zorgvuldig behandelen.

Conform de Wet zijn wij als organisatie gehouden een in- en externe regeling te treffen voor de behandeling van klachten, zodat u weet waar u terecht kunt en wat de te doorlopen stappen zullen zijn. De interne klachtenregeling wordt hieronder beschreven. Volstaat het doorlopen van deze procedure niet, dan kunt u zich wenden tot de geschillencommissie kinderopvang waarbij ONS Lucky is aangesloten.

Begripsomschrijving.

Een *klacht* is een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant over de wijze waarop hij/zij is behandeld door (een medewerker van) ONS Lucky. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen of beslissingen of op het nalaten daarvan ten aanzien van de ouder/verzorger/kinderen.

Een *formele klacht* is een uiting van ongenoegen of onvrede van een klant, gericht aan de geschillencommissie Kinderopvang over de wijze waarop hij/zij is behandeld door ONS Lucky. Het ongenoegen kan betrekking hebben op handelingen en beslissingen of op het nalaten daarvan door de medewerkers van ONS Lucky ten aanzien van de ouder.

Een *klant* is een natuurlijk persoon die gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt (ten hoogste drie maanden na beëindiging van de dienstverlening) van de diensten van ONS Lucky

Een *klager* is een gebruiker (ouder/verzorger) van ONS Lucky met een klacht.

De *geschillencommissie* is de onafhankelijke commissie, ingesteld om formele klachten van klanten te behandelen en daarover aanbevelingen te doen aan de besturen/eigenaars van kinderopvangorganisaties

A. Intern klachtenreglement.

1. U richt zich met uw klacht eerst tot de betrokken medewerker van ONS Lucky. Zij probeert de klacht in overleg met u op te lossen.
2. Wilt u dat er bij het bespreken van de klacht de eigenaar/houder van ONS Lucky aanwezig is of meedenkt, dan kunt u dat verzoek neerleggen bij de eigenaar/houder.
3. Wilt u dat er bij het bespreken van de klacht een medewerker van ONS Lucky aanwezig is of wilt u dat er iemand met u meedenkt, dan kunt u zich met uw verzoek wenden tot ONS Lucky. In overleg zal geprobeerd worden de klacht binnen twee weken op te lossen en afspraken te maken.
4. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost of wilt u zich niet rechtstreeks tot de medewerker van ONS Lucky richten, dan kunt u uw klacht middels het bijgevoegde klachtenformulier, per brief of per email kenbaar maken bij de eigenaar/houder van ONS Lucky.

De spelregels.

1. Uw schriftelijke klacht dient u binnen drie maanden na constatering in bij Afienus Veenstra (houder/eigenaar ONS Lucky). De schriftelijk klacht kunt u mailen naar info@onslucky.nl of via de post naar de Ooievaarstraat 23, 8262 AM Kampen.
2. De klachtbrief of het formulier bevat tenminste de volgende gegevens:
 - Naam, adres en woonplaats van de klager en van de persoon die de klacht betreft;
 - De mededeling dat een beroep wordt gedaan op de interne klachtenprocedure.
 - Een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de gedragingen of beslissingen waarover wordt geklaagd en de reden van de klacht.
 - De stappen die de klager heeft ondernomen om tot een oplossing te komen.

Op anonieme klachten of klachten over anonieme personen kan door ONS Lucky niet worden gereageerd.

De behandeling van klachten.

1. Mondelinge klachten worden binnen twee weken behandeld.
2. De ontvangst van schriftelijke klachten wordt binnen een week bevestigd. Binnen twee weken laten wij u schriftelijk weten welke stappen wij zullen nemen om uw klacht te behandelen en welke termijn daarbij zal worden gehanteerd.
3. Bij het onderzoek maken wij gebruik van hoor en wederhoor. Wij behouden ons het recht voor om voor advies of bemiddeling een beroep te doen op een medewerker van Opvang Nieuwe Stijl.
4. Alle informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
5. Binnen twee maanden wordt de schriftelijke klacht afgehandeld. U ontvangt schriftelijk bericht waarin ONS Lucky met een onderbouwd standpunt komt ten aanzien van uw klacht.

B. Extern klachtenreglement.

Als de afhandeling van uw klacht door ONS Lucky u niet tevreden stelt dan kunt u een formele klacht schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Alle informatie kunt u vinden op www.degeschillencommissie.nl. Indien de situatie daartoe aanleiding geeft, dan kunt u zich ook in eerste instantie al tot deze klachtencommissie wenden. Het verdient echter de voorkeur uw klacht eerst intern kenbaar te maken zodat u ONS Lucky de gelegenheid biedt uw klacht te behandelen en met u in gesprek te gaan.

Klachtenregistratie.

ONS Lucky heeft de intentie om zoveel mogelijk lering te trekken uit alle opmerkingen en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening zo optimaal mogelijk te houden. Daarom worden klachten geregistreerd en verbeteringen gecommuniceerd met ouders en gastouders. ONS Lucky verstuurt bij klachten jaarlijks een klachtenverslag naar de GGD en de oudercommissie.

Bijlage: klachtenformulier.

Klachtenformulier.

Gegevens klant	
Naam:	
Adres:	
Pc/woonplaats:	
Telefoonnummer:	Mobiel:
E-mail:	
Klacht heeft betrekking op:	<input type="checkbox"/> Organisatie algemeen <input type="checkbox"/> Facturering <input type="checkbox"/> Pedagogisch beleid <input type="checkbox"/> Het handelen van medewerker: <input type="checkbox"/> Anders nl.
Omschrijving klacht:	
De reden dat u een klacht indient:	

Wat heeft u ondernomen om tot een oplossing te komen:

Ingevuld door:

Naam:

Handtekening:

Datum: