



Klachtenformulier

Naam: _____ Telefoon: _____

Adres: _____ E-mail: _____

Postcode: _____ Naam locatie: _____

Woonplaats: _____ Naam groep: _____

Uw klacht/opmerking heeft betrekking op:

naam afdeling/locatie: _____

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> informatie/communicatie | <input type="checkbox"/> regels/beleid locatie |
| <input type="checkbox"/> houding/gedrag medewerkers | <input type="checkbox"/> regels/beleid Kinderij |
| <input type="checkbox"/> gebeurtenis in de groep | <input type="checkbox"/> financiën |
| <input type="checkbox"/> accommodatie | <input type="checkbox"/> (telefonische) bereikbaarheid |
| <input type="checkbox"/> hygiëne in de groep | <input type="checkbox"/> overig, nl. _____ |
| <input type="checkbox"/> gastouder | |

Omschrijving van de klacht:

1. Wat is uw klacht/opmerking?

2. Wat is de oorzaak van/aanleiding voor uw klacht/opmerking?

3. Heeft u een suggestie voor de oplossing van uw klacht/opmerking?

4. Stuurt u bijlagen mee die betrekking hebben op uw klacht/opmerking? ja/nee*

Zo ja, wilt u deze hieronder toelichten?

5. Wilt u uw klacht/opmerking in een gesprek nader toelichten? ja/nee*

Zo ja, dan nodigt de betreffende leidinggevende u binnen twee weken uit voor een gesprek.

6. Aanvullende opmerkingen

Datum melding: _____ Handtekening: _____

Gelieve dit formulier in te leveren bij de locatie of te zenden aan:

Kinderij Carion B.V.
t.a.v. medewerker Kwaliteit
Postbus 25
6951 CW DIEREN

In te vullen door Kinderij:

6. Hoe is klacht/opmerking ontvangen? mondeling schriftelijk

Naam medewerker die klacht/opmerking ontvangt: _____

In te vullen door Kinderij:

7. Welke maatregelen zijn getroffen om de klacht op te lossen (aangeven wie, hoe, wat en wanneer)?

8. Is de klant (schriftelijk) geïnformeerd? ja/nee* Zo ja, datum:
(kopie brief als bijlage)

9. Is de klant tevreden met de oplossing en is hiermee de klacht afgewikkeld? ja/nee*
Zo nee, waarom niet en wat zijn de vervolgstappen?

10. Zijn de verbetermaatregelen geëvalueerd? Zo ja, wanneer?

11. Wat is hiervan de uitkomst?

Klachtnummer

Datum ontvangst

Bevestiging ontvangst naar klant d.d.

Naam klachtbehandelaar

Datum klacht opgelost

Gearchiveerd in klachtendossier d.d.

Ondertekening:

Leidinggevende:

Naam:

Datum:

* doorhalen wat niet van toepassing is