



## KLACHTENFORMULIER

Via dit formulier kunt u uw klacht kenbaar maken. Uw klacht wordt behandeld door het bestuurskantoor van stichting VCOG kinderopvang.

## 1. Gegevens

ouder/verzorger Naam	
ouder/verzorgder Adres	
Postcode & woonplaats	
Telefoon	
E-mail	
Naam vestiging	
Opvangsoort KDV/BSO/PO	
Datum	

## 2. Beschrijving klacht

<b>Aard van de klacht</b> (graag aankruisen wat van toepassing is)	
<input type="checkbox"/> Omgang met kind	Financiële afhandeling
<input type="checkbox"/> Activiteiten tijdens opvang	Planning en plaatsing
<input type="checkbox"/> Spelmateriaal	Tarieven
<input type="checkbox"/> Communicatie op vestigingsniveau	Niet nakomen contractuele afspraken
<input type="checkbox"/> Ouderparticipatie	Anders, namelijk
<input type="checkbox"/> Accommodatie	_____
<b>Klacht betreft</b> (Korte en concrete omschrijving met daarin de plaats, datum, tijdstip, wie het betreft, en wie erbij aanwezig waren of betrokken zijn)	

### 3. Korte weergave van de behandeling van uw klacht

- a) U richt uw klacht aan de betrokken medewerker, die probeert de klacht op te lossen.
- b) Als u niet tevreden bent dient u uw klacht in bij de directeur/leidinggevende van de locatie.
- c) Wanneer uw klacht in uw ogen niet voldoende is opgelost, moet u schriftelijk (per e-mail) een klacht indienen bij de houder van VCOG kinderopvang, bestuurskantoor VCOG kinderopvang.
- d) Het bestuurskantoor neemt uw klacht in behandeling.
- e) Binnen twee weken ontvangt u een uitnodiging voor een gesprek van het bestuurskantoor. Doel van dit gesprek is
  - oplossen van de klacht, en
  - te kijken naar preventieve maatregelen om de klacht in de toekomst te voorkomen.
- e) De behandelaar van de klacht bevestigt schriftelijk (brief of e-mail) wat er besproken is tijdens het gesprek.

### 4. Gegevens behandelaar

<b>Naam behandelaar</b>	
<b>Datum gesprek met indiener klacht</b>	

### 5. Voortgang klachtenbehandeling

Wat zou in de optiek van de behandelaar de oorzaak kunnen zijn?	
Hoe is de klacht opgelost? Welke preventieve maatregelen worden genomen om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.	
Reactie ouder/verzorger	Tevreden/ ontevreden *) over de afhandeling *) graag doorhalen wat niet van toepassing is
Beschrijving reactie ouder/verzorger	
Schriftelijke bevestiging (toevoegen) en datum	
Besproken in werkoverleg/ datum	
Gezien college van bestuur, datum en handtekening	