



Klachtenregistratieformulier

Datum:

- Naam kind :.....
- Gegevens Ouder/ Verzorger:
 - naam :.....
 - Adres :
 - Telefoonnummer:
 - E-mail adres :.....
- Beschrijving van de klacht of verbetersuggestie:
.....
.....
.....
.....
- Bijzonderheden die van belang zijn voor de behandeling van de klacht:
.....
.....
.....
.....

David Nivenweg 1, 1325 KE Almere

T 036 5230137, **E** info@blink-bso.nl, **W** www.blink-bso.nl

KVK NR 60452315, LRK 406969425, IBAN NL 61RABO163650470



- Uw suggesties voor het oplossen van de klacht of het verbeteren van de situatie:

.....

.....

.....

.....

- De behandelaar van de klacht gaat in gesprek met u. Doel van het gesprek is de klacht naar tevredenheid op te lossen en de aard van de klacht zorgvuldig te onderzoeken. Dit gesprek vindt binnen 2 werkdagen plaats. Tijdens het gesprek wordt gekeken of de klacht kan worden afgehandeld. Mocht de klacht niet opgelost kunnen worden, wordt er gekeken welke preventieve maatregelen er genomen kunnen worden om een dergelijke klacht in de toekomst te voorkomen.
- De behandelaar van de klacht bevestigt schriftelijk wat er besproken is tijdens het gesprek. In de brief staat ook welke (preventieve) maatregelen er (eventueel) genomen worden of al zijn genomen. Mocht er tijdens het gesprek nog geen concrete oplossing voor de klacht zijn, dan geeft de behandelaar het volgende weer:
 - Korte weergave van het gesprek;
 - Dat de behandelaar zich inzet om te bepalen welke acties genomen kunnen worden om de klacht op te lossen;
 - De termijn waarop de behandelaar een terugkoppeling aan u geeft.

De behandelaar geeft na het verstrijken van de termijn (of zo vroeg mogelijk) aan welke (preventieve) maatregelen er genomen zijn/worden om de klacht op te lossen, en de termijn waarop dit gebeurt. Indien dit mondeling gebeurt dan wordt dit schriftelijk bevestigd. Indien de behandelaar de klacht als niet gegrond beoordeelt geeft hij zowel in de mondelinge als schriftelijke terugkoppeling de redenen aan waarom de klacht niet gegrond is.

Een kopie van de brief wordt verzonden naar de directie ten behoeve van registratie.

- De locatie manager koppelt de klacht en de afhandeling terug op een teamvergadering waar met elkaar (nieuwe) afspraken gemaakt worden of aandachtspunten aan bod komen.

David Nivenweg 1, 1325 KE Almere

T 036 5230137, E info@blink-bso.nl, W www.blink-bso.nl

KVK NR 60452315, LRK 406969425, IBAN NL 61RABO163650470



- De klachten coördinator (locatie manager) maakt jaarlijks een inventarisatie van de klachten, aan de hand waarvan eventuele organisatie brede verbeteracties kunnen worden ingezet. Afhandelingen worden door de klachten coördinator (locatie manager) gecontroleerd.
- Alle klachten moeten centraal bewaard worden. Hiermee is er een overzicht rond de klachten en de afhandeling. Met deze registratie kan er ook ieder jaar een verslag worden gemaakt, zoals wordt gevraagd in de Wet Kinderopvang en door de GGD wordt gecontroleerd.
- Wij behandelen uw klacht met zorg. Binnen 2 weken (na start datum) ontvangt u een eerste reactie, waarin u op de hoogte wordt gebracht van de gegrondheid van de klacht. De afhandeling van een klacht betreft maximaal 6 weken. Binnen dit termijn worden alle te genomen maatregelen gerealiseerd.
- **Externe klachtenprocedure**
 - Bent u niet tevreden over de beslissing van de directie, dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie kinderopvang. Meer informatie en de contactgegevens vindt u op www.geschillencommissie.nl.

Ontvangst	Paraaf	Toelichting
Medewerker	-----	-----
Manager	-----	-----
Directie	-----	-----

David Nivenweg 1, 1325 KE Almere

T 036 5230137, E info@blink-bso.nl, W www.blink-bso.nl

KVK NR 60452315, LRK 406969425, IBAN NL 61RABO163650470



David Nivenweg 1, 1325 KE Almere

T 036 5230137, **E** info@blink-bso.nl, **W** www.blink-bso.nl

KVK NR 60452315, LRK 406969425, IBAN NL 61RABO163650470