



Klachtenformulier gastouderopvang

in te vullen door Gastouderbureau Zuid-West

klachtnummer

datum ontvangst

bevestiging ontvangst naar klachtmelder d.d.

naam klachtbehandelaar

datum klacht opgelost

Graag vragen 1 tot en met 5 en eventueel “aanvullende opmerkingen” volledig invullen. Voegt u bijlagen toe? Stuur ons een kopie en houd het origineel zelf. Wij archiveren uw bijlagen namelijk bij het klachtenformulier.

U kunt het formulier sturen naar :

Gastouderbureau Zuid-West

Burgemeester Jansenstraat 15

4431 BK 's-Gravenpolder

Of mailen naar: gob@gobzw.nl

Hartelijk dank. Wij nemen zo spoedig mogelijk contact met u op.

Dit formulier betreft (naam van bijvoorbeeld de gastouder, afdeling Centraal Kantoor, ... invullen

a.u.b.):

.....

Uw naam

Straat

PC/PlaatsTelefoon overdag.....

1. Wat is uw klacht?

.....
.....
.....
.....
.....

2. Als uw klacht de gastouder betreft, is deze op de hoogte gebracht van uw klacht?

ja/nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

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

.....
.....
.....
.....

4. Heeft u een suggestie voor de oplossing van de klacht?

.....
.....
.....
.....

in te vullen door Gastouderbureau Zuid-West

Onderstaande vragen in te vullen door klachtbehandelaar.

6. Is de klacht gegrond? Zo ja, ga verder naar vraag 6. Zo nee, waarom is de klacht niet gegrond?

.....
.....
.....
.....
.....

klachtmelder is schriftelijk op de hoogte gebracht van de ongegrondheid van de klacht (kopie brief bijvoegen)

7. Wat is de oplossing van de klacht?

.....
.....
.....
.....
.....

8. Is de klachtmelder tevreden en de klacht opgelost? ja/nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

Zo nee, waarom niet en wat zijn de vervolgstappen?

.....
.....
.....
.....
.....

9. Is preventieve actie noodzakelijk? ja/nee (doorhalen wat niet van toepassing is)

Zo ja, welke?

.....
.....
.....
.....
.....

10. Aanvullende opmerkingen

.....
.....
.....
.....
.....
.....

- Eventuele bijlagen nummeren met het klachtnummer.

DE KLACHTENPROCEDURE IN HET KORT

Uw klacht kan zowel de daadwerkelijke opvang van uw kind, het gastouderbureau als de administratieve afwikkeling betreffen.

1. Wanneer u een klacht hebt die u officieel wilt melden, vult u een klachtenformulier in. Soms zal ook de gastouder, bemiddelingsmedewerker of een medewerker van het Centraal Kantoor, naar aanleiding van een klacht of probleem, u voorstellen het klachtenformulier in te vullen.
2. U stuurt het klachtenformulier (en eventuele bijlagen) op naar Gastouderbureau Zuid-West, Burgemeester Jansenstraat 15, 4431 BK 's-Gravenpolder.
3. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van het klachtenformulier ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging. Ook wordt dan aangegeven hoe en binnen welke termijn een oplossing voor de klacht gezocht gaat worden. In deze brief staat verder met wie u tussentijds contact kunt opnemen over de voortgang.
4. Binnen de gestelde termijn (zie punt 3) hoort u van ons welke oplossing wij gevonden hebben. Om deze oplossing te vinden, zal zowel met u als de betrokken medewerkers contact opgenomen worden.