

# Klachtenformulier



**Hoe goed alle medewerkers van Happy KidsCare hun best ook doen, het kan altijd gebeuren dat je iets ziet of ervaart waar je je niet in kunt vinden.**

**Wij vragen je, als je niet tevreden bent of ongenoegen hebt over één van onderstaande zaken, om ons dit te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om tot elkaar te komen.**

- een gebeurtenis
- een situatie
- de organisatie
- een beleidsonderdeel
- de handelswijze van een medewerker/ster binnen de groep van je zoon/dochter

**Je kan je ongenoegen op meerdere manieren kenbaar maken:**

- informeel: mondeling bij het desbetreffende Happyteam member of de directie.
- formeel : schriftelijk door een mail en/of het daarvoor bestemde klachtenformulier te sturen naar het Happyteam member of de directie.

**Binnen 6 weken na de melding hoort u van ons hoe de afhandeling verder verloopt en zullen we een gesprek met elkaar inplannen. Deze termijn kan indien nodig met 4 weken worden verlengd, hierover zullen we je dan tijdig berichten.**

**Toelichting:**

Het formulier dient volledig te worden ingevuld door degene die een klacht heeft.

**Ik heb een klacht. Mijn gegevens zijn:**

Voorletter(s):

Achternaam:

E-mailadres:

Telefoonnummer:

Datum voorval:

**Omschrijving van de klacht**

Voor een zorgvuldige afhandeling, vragen we je de klacht zo concreet mogelijk te beschrijven. Denk hierbij aan; hoelang speelt dit al, de aard van het probleem, de aanleiding en het tijdsbestek waarbinnen dit heeft plaats gevonden.

Heb je al contact gehad met iemand over deze klacht, zo ja wat is er besproken hierover?

Met wie heb je contact gehad:

Is dit de eerste keer dat je deze klacht meldt:

 Ja

Nee

Heb je zelf ideeën met betrekking tot het oplossen van de klacht:



**Zijn er (persoonlijke) omstandigheden van belang, voor het treffen van een passende oplossing?**

**Toevoeging**

**Indien je nog aanvullende informatie kwijt wil, kan je dat hieronder vermelden.**

**Ondertekening**

**Ik verklaar dit formulier nauwkeurig, volledig en naar waarheid te hebben ingevuld.**

**Plaats en datum:**

**Naam:**

**Handtekening:**



***Onderstaand wordt ingevuld door Happy KidsCare***

<b>Afhandeling door Happy KidsCare</b>	
<b>Klachtenafhandeling door:</b>	
<b>Klachtenfunctionaris:</b>	
<b>Dossiernummer:</b>	
<b>Ontvangstdatum klacht:</b>	
<b>Interne of externe klacht:</b>	

<b>Maatregelen m.b.t. de klacht</b>
<b>Welke maatregelen (corrigerende en/of preventieve) zijn getroffen of moeten getroffen worden?</b>
<b>Wat zijn mogelijke oplossingen?</b>
<b>Wie zijn erbij betrokken?</b>
<b>Intern:</b>
<b>Extern:</b>

**Evaluatie van de klacht**

Happy KidsCare moet binnen 6 weken een beslissing nemen over de klacht. Het is mogelijk om deze termijn met 4 weken te verlengen. In dat geval zal de melder van de klacht hierover worden geïnformeerd.

**Datum 1<sup>e</sup> evaluatie:**

Naam melder van de klacht:

Betrokken medewerker Happy KidsCare:

Betrokken 2<sup>e</sup> medewerker Happy KidsCare:

Wat heeft de klacht tot nu toe opgeleverd:

**Datum 2e evaluatie (Alleen indien nodig):**

Naam melder van de klacht:

Betrokken medewerker Happy KidsCare:

Betrokken 2<sup>e</sup> medewerker Happy KidsCare:

Hoe verloopt het tot nu toe wat dient er nog opgelost te worden.

Datum klacht afgerond:

Datum vervolg traject inzetten:

Datum vervolg traject afgerond:

Datum klacht geseponneerd:



**Voor akkoord,**

**Voor akkoord,**

-----

-----

**Handtekening melder**

**Handtekening betrokken medewerker**

**Voor akkoord,**

-----

**Directie Happy KidsCare**

**Mw. J. Nieuwpoort**