

Dit formulier is een onderdeel van de klachtenregeling van Kid's Garden. Het is belangrijk onderscheid te maken tussen een melding en een klacht.

- **Een melding** is een mondelinge reactie van een ouder over de dienstverlening van Kid's Garden. Een uiting van ongenoegen. Deze reactie wordt snel opgepakt en opgelost. Meestal door de directe medewerker; hiervoor wordt het meldingsformulier gebruikt
- **Een klacht** is een schriftelijke uiting van ongenoegen van de ouder over de dienstverlening van Kid's Garden. De klacht wordt opgepakt door de leidinggevende of door de directeur-bestuurder.

Dit formulier wordt alleen ingevuld als het een klacht betreft. Het is de verantwoordelijkheid van iedere Kid's Garden medewerker om een klacht serieus te nemen. Een klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en wordt door de leidinggevende opgepakt. Dit klachtenformulier wordt bij de leidinggevende ingeleverd. De leidinggevende beoordeelt of er naar aanleiding hiervan verdere actie nodig is, en onderneemt deze. Het klachtenformulier wordt door de klant ingevuld, of indien gewenst door de klant, samen met of door de medewerker. Als de klacht is afgehandeld stuurt de leidinggevende het formulier door naar het bestuur van Invoki. Uw klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

Gegevens klant	
Naam	
(e-mail)adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
Locatie	
Opvangvorm	KDV
Naam kind(eren)	
Ingevuld door	
Datum	
Jaar en volgnummer	

1. Deze klacht heeft betrekking op:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Het dienstenaanbod | <input type="checkbox"/> De verzorging van het kind |
| <input type="checkbox"/> Activiteitenprogramma | <input type="checkbox"/> Communicatie/ bejegening |
| <input type="checkbox"/> Huisvesting | <input type="checkbox"/> Anders, nl: |
| <input type="checkbox"/> De omgang met ouder / kind | _____ |
| <input type="checkbox"/> Incidenten / voorvallen | |

2. Omschrijving van de klacht

Klachtenformulier

3. Wat is ondernomen om u tegemoet te komen?

In te vullen door verantwoordelijk manager namens Kid's Garden:

4. Wat is ondernomen n.a.v. deze klacht?

5. Is met de genomen actie de klacht naar tevredenheid van de klant afgehandeld? Ja / Nee

6. Is preventieve actie nodig? Zo ja, welke?

7. Zijn er verbeteringen nodig? Zo ja, welke?

8. Hebben deze verbeteringen al plaatsgevonden?

9. Heeft er terugkoppeling plaatsgevonden naar de klant?

10. Heeft er terugkoppeling plaatsgevonden naar medewerker c.q. team?

Afgewerkt: JA / NEE

D.D.

Door:

Kopie naar: 1. **Bestuur Invoki**

2.

3.

Privacy

Kid's Garden Kinderopvang hecht grote waarde aan uw privacy. Wij gaan dan ook uiterst zorgzaam om met uw gegevens. Deze gegevens zullen door ons vertrouwelijk worden behandeld en uitsluitend worden gebruikt om uw melding/klacht te behandelen. Wij zullen geen informatie verstrekken aan derden, tenzij wij daartoe op grond van de wet verplicht zijn. Voor meer informatie, raadpleeg ons privacy statement op onze website.

Ik heb het privacy statement gelezen en ik ga akkoord dat de gegevens verwerkt worden.

Naam ouder/verzorger:

Handtekening: