



# Klachtenformulier

*gastouderopvang*

## Kinderopvang de Bevelanden

*in te vullen door Kinderopvang de Bevelanden*

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 (een postzegel is niet nodig maar mag wel):

**Kinderopvang de Bevelanden**

Antwoordnummer 701

4460 WB Goes

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/Plaats ..... Telefoon 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?

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



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?**

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

**q** 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.
- Na afhandeling, klachtenformulier met bijlagen retourneren aan CK/manager A&B.

## 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 het Centraal Kantoor van Kinderopvang de Bevelanden, Antwoordnummer 701, 4460 WB Goes (een postzegel is niet nodig maar mag wel).
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.
5. Bent u uiteindelijk niet tevreden met de oplossing van de klacht en kan of wil Kinderopvang de Bevelanden geen andere oplossing bieden, dan kunt u terecht bij een externe klachtencommissie:

Zuidhollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang (ZcKK)  
Nieuwe Gouwe Westzijde 2a  
2802 AN Gouda  
tel: (0182) 54 78 88  
e-mail: [ZcKK@jso.nl](mailto:ZcKK@jso.nl)

Meer informatie over deze klachtencommissie is verkrijgbaar op het secretariaat van het Centraal Kantoor van Kinderopvang de Bevelanden.