

Klachten/ verbeter formulier Oetsiekoetsie en Oetsie&So**Toelichting:**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid of misnoegen. Klachten kunnen aanleiding zijn om de organisatie/ dienstverlening te verbeteren. Ook verbetervoorstellen kunnen middels dit formulier kenbaar worden gemaakt. De ontvanger van de klacht/verbetering vult dit formulier in.

Dit formulier dient ingevuld te worden wanneer het misnoegen van een klant niet te verhelpen is met een uitleg of gesprek. Of wanneer de medewerker inschat dat registratie van de klacht/verbetering noodzakelijk is om onze dienstverlening te verbeteren. Voorbeelden zijn ongenoegen/verbeteringen over plaatsingen, ruilingen, zaken die tijdens de opvang van het kind voorvallen b.v. calamiteiten, verzorging, emotionele veiligheid en gezondheid.

Algemene gegevens			
Locatie/groep			
Datum			
Gegevens klant/ medewerker			
Naam kind			
Naam ouder of medewerker			
Adres			
Postcode/plaats			
Telefoonnummer		Mobiel telefoonnummer	06-
E-mail			
Gegevens klacht			
Ontvangen	<input type="checkbox"/> telefonisch	<input type="checkbox"/> mondeling	<input type="checkbox"/> schriftelijk <input type="checkbox"/> per e-mail
Klacht gericht naar:			
De reden dat de klacht wordt ingediend is:			
Omstandigheden/aanleiding van de klacht is:			
Suggestie(s) voor oplossing:			
Klacht ontstond na (dag/tijd)			
Klacht ontstond in (plaats/locatie)			

Datum:

Handtekening:

Geregistreerd door (medewerker Oetsiekoetsie/OetsieSo)			
Naam			
Functie			
Geregistreerd voor de		keer	
Afhandeling			
Oplossing:			
Afspraken:			
Corrigerende maatregel:			
Preventieve actie's			
Afgehandeld door		Functie	
Datum afhandeling		Gecontroleerd op (datum)	
Tevredenheid klant	<input type="checkbox"/> wel <input type="checkbox"/> niet <input type="checkbox"/> nog onbekend, de volgende actie wordt ondernomen:		
Accorderen			
Akkoord en bevindingen assistent leidinggevende:			
Akkoord en bevindingen directie:			