

Model Klachtenformulier (schriftelijke klacht bijvoegen)

*Dit formulier wordt gebruikt door de locatiemanager op het moment dat een ouder een schriftelijke klacht wil indienen en ondertekend door beide partijen.
Dit model hoort bij protocol 6.25 klachtenregeling.*

Klacht opgenomen:

Datum:.....

Naam locatiemanager/medewerker ELAN:.....

Locatie ELAN:.....

Naam klager :.....

Adres:

Woonplaats:

Postcode:

Telefoon: privéwerk:.....

Mobiel nummer:.....

Naam kind:

Klacht betreft: (korte omschrijving)

(plaats, datum, tijdstip, voorval, wie waren erbij betrokken/aanwezig?)

Klacht richt zich tegen (naam personeelslid):.....

Eventueel andere bescheiden (w.o. verklaringen) bijvoegen.

Aantal bijlagen:.....

Handtekening klager

Handtekening locatiemanager

Voortgang klachtenbehandeling

(invullen door locatiemanager/medewerker ELAN)

- Exemplaar klachtenregeling aan klager uitgereikt d.d.:.....
- Schriftelijke ontvangstbevestiging klacht d.d.:.....
- Ontvangst schriftelijke reactie personeelslid d.d.....
- Verslag van gesprek locatiemanager met klager d.d.:.....
- Bemiddelend gesprek met klager en personeelslid d.d.:.....
- Schriftelijke informatie aan betrokkenen over afdoening door locatiemanager/medewerker ELAN d.d.....

Oordeel locatiemanager/medewerker ELAN over klacht en mening over afdoening:

- Fiattering door directie d.d.....
- Afwijkend oordeel van, of onderzoek door directie d.d.....
- Afsluiting onderzoek d.d.....door.....
- Schriftelijke informatie aan betrokkenen over afdoening d.d.....
- Opgelegd klachtendossier+persoonsdossier d.d.....



Voorbeeldbrief Bevestiging ontvangst klacht. Bijlage 1

Aan Dhr/mw
(NAW gegevens)

Plaatsnaam, datum

Betreft: Ontvangst schriftelijke klacht

Geachte mevrouw/heer,

Hierbij bevestiging ik de ontvangst van uw brief d.d.....waarin u een klacht indient tegen medewerkster..... van de ELAN-locatie te

Uw klacht betreft.....

Uw klacht wordt door ondergetekende/directie in behandeling genomen.
De betrokken medewerkster is gevraagd op uw klacht te reageren.

Graag nodig ik u uit voor een bemiddelend gesprek met genoemde medewerkster op.....

Met vriendelijke groet,

Hoogachtend,

(naam locatiemanager/medewerker ELAN)

Afschriften t.b.v.

- interne klachtendossier
- (pedagogisch) medewerkster
- directie