

Kaart voor de melding van een opmerking of klacht.

Naam:.....

Adres:

.....

.....

Tel en gsm:

Naam en geboortedatum van de betrokken kind(eren):

.....

.....

.....

Uiteenzetting van de opmerking/klacht:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Melding van een opmerking of klacht.

Het achterhalen van opmerkingen en klachten is voor ons zeer belangrijk. Het biedt ons de kans om onze dienstverlening te verbeteren en onze vertrouwensband met de ouders te vergroten.

Als u een opmerking of klacht heeft over de dienstverlening van onze opvangvoorziening, vragen we u om het probleem eerst met de betrokken medewerker of met de verantwoordelijke te bespreken.

Als dit gesprek geen oplossing biedt, kunt u uw opmerking of klacht op bijgaande 'kaart voor de melding van een opmerking of klacht' formuleren. Deze kaart kan u afgeven aan de verantwoordelijke of, indien u dit wenst, toezenden aan de centrale Dienst Kinderopvang, Keizer Karelstraat 1, 9000 Gent.

Wij verzekeren u dat elke opmerking of klacht met de nodige discretie zal behandeld worden. De voorziening verbindt zich er toe om zo snel mogelijk een passend gevolg te geven aan uw opmerking of klacht.

Bij ontvankelijke¹ klachten zal u een ontvangstmelding van uw klacht ontvangen binnen de 7 werkdagen, binnen de 25 werkdagen zal u schriftelijk een antwoord op uw klacht ontvangen.

Bijkomende kaarten voor de melding van een opmerking of klacht kunt u steeds bekomen bij de verantwoordelijke.

¹ Een klacht wordt als ontvankelijk beschouwd als ze betrekking heeft op hetzij:

- een concrete handelswijze van de opvanglocatie in een bepaalde aangelegenheid
- de concrete toepassing van een bestaande regelgeving of richtlijn.

De klacht moet steeds de identiteit en het adres van de melder bevatten en een omschrijving geven van de feiten waartegen ze gericht is.