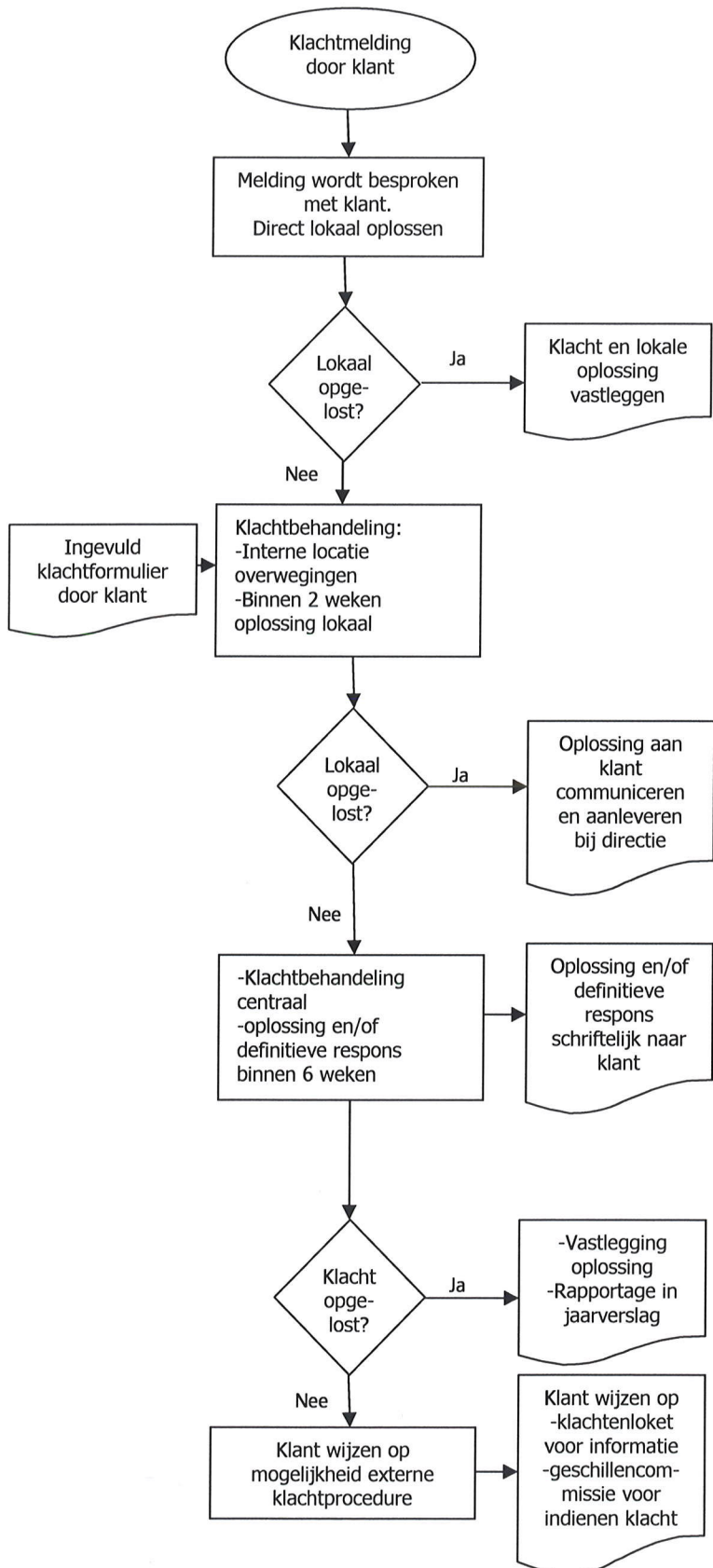




Definitie: Een klacht betreft:

- een gedraging jegens een ouder of een kind, van de houder of van voor de houder of door zijn tussenkomst werkzame personen
- de overeenkomst tussen de houder en de ouder



- Klant meldt zich bij een medewerker

- Medewerker bespreekt de melding met de klant
- Indien direct oplosbaar – actie
- Indien niet oplosbaar klachtformulier aan klant meegeven

Verantwoording: Medewerker

- Medewerker meldt dit aan de unitmanager
- Unitmanager legt dit vast

- Klant dient klacht schriftelijk in
- Indien mogelijk wordt klacht lokaal opgelost
- Unitmanager bepaalt de oplossing
- Unitmanager verzorgt vastlegging
- Unitmanager zorgt voor communicatie aan klant

- Termijn 2 weken vanaf schriftelijk ingediende klacht

Verantwoording: Unitmanager

- Termijn voor oplossing en/of definitieve respons is 6 weken vanaf schriftelijk ingediende klacht
- Indien nodig wordt klager tussentijds geïnformeerd
- Oplossing vermeldt termijn indien niet direct realiseerbaar
- Definitieve respons vermeldt argumenten waarom oplossing niet of niet geheel wordt uitgevoerd

Verantwoording: Unitmanager

Verantwoording: Directie

Verantwoording: Unitmanager

Auteur	Datum geldigheidsverkl.	Paraaf	map	Versie nr.
PW	februari 2016		protocollenmap	2016D

