

Dossiernummer:

Klachtenformulier Stichting Vooruitgang Door Zelfwerkzaamheid

U kunt dit formulier aangetekend sturen naar:
Het Kleine Loo 364; 2592 CK Den Haag

Wij verzoeken u dit formulier volledig en duidelijk leesbaar in te vullen.
***Aanvinken wat van toepassing is.**

1. Indiener

☐ mevrouw ☐ heer *

Voorletters :

Naam :

Adres :

Postcode :

Woonplaats :

Telefoonnummer :

Wilt u onze brieven per e-mail ontvangen?

☐ * Ja, gebruik hiervoor het volgende e-mailadres:

2. Onderwerp van de klacht

- ☐ Aanmeldprocedure
- ☐ Cursusaanbod
- ☐ Privacy beleid
- ☐ Nakomen van afspraken
- ☐ Afhandelprocedure
- ☐ Toets resultaat
- ☐ Anders

Het probleem is ☐ schriftelijk / ☐ mondeling * ontstaan op:

Wij wijzen u er op dat de behandelprocedure ook inhoudt dat de klacht op een zo'n laag mogelijk niveau wordt opgelost.

Heeft u alles aan gedaan om de klacht onderling op te lossen?

☐ Ja (ga door naar vraag 3) ☐ Nee *

Indien u de klacht nog niet onderling heeft proberen op te lossen, verzoeken wij u dit eerst te doen alvorens u dit klachtenformulier invult.

4. Klacht

4.1 Wat zijn puntsgewijs uw klachten?

U kunt niet volstaan met een verwijzing naar reeds gevoerde correspondentie.

Stuur direct (een kopie van) van alle relevante stukken, (enkelzijdig gekopieerd) in A4-formaat, in bij inlevering van het klachtenformulier teneinde vertraging in de behandeling van de klacht te voorkomen.

4.1.1 Aantal bijlage(n)

☐ Geen bijlage(n)

4.1.2 Wenst u de klacht mondeling toe te lichten?

☐ Ja (ga door naar vraag 4.1.3)

☐ Nee * (ga door naar vraag 4.2)

4.1.3 Wanneer bent u beschikbaar?

Wij zullen zo spoedig mogelijk telefonisch contact met u opnemen.

☐ Ochtend (09:00-12:00)

☐ Middag (13:00-17:00)

☐ Avond (18:00-21:00)

☐ Maandag ☐ Dinsdag ☐ Woensdag ☐ Donderdag ☐ Vrijdag

4.2 Wie is/ zijn betrokken bij de klacht?

Naam medewerker / administratie / cursuscoördinator

4.3 Wanneer is uw klacht ontstaan?

(datum/tijd/plaats)

4.4 Wanneer heeft u voor het eerst uw klacht

☐ schriftelijk / ☐ mondeling * kenbaar gemaakt?

4.5 Bij wie heeft u de klacht kenbaar gemaakt?

☐ Cursuscoördinator	:	
☐ Klachtencoördinator	:	
☐ Bevoegd gezag	:	
☐ Anders	:	

4.6 Heeft u een oplossingsvoorstel ontvangen?

Zo ja, op welke datum?

En hoe luidt dit voorstel?

4.7 Wat is uw voorstel ter oplossing van de klacht?

Vertegenwoordiger

Voert u (degene zoals vermeld onder vraag 1) zelf de procedure?

- ☐ Ja (ga verder naar vraag 5)
☐ Nee, vul de gegevens hieronder in (en ga daarna verder naar vraag 5)

Deze vertegenwoordiger ontvangt dan alle brieven die wij over uw klacht sturen.

Organisatiennaam vertegenwoordiger (indien van toepassing):

☐ n.v.t.

☐ mevrouw ☐ heer *

Voorletters :

Naam :

Adres :

Postcode :

Woonplaats :

Telefoonnummer :

Wilt u onze brieven per e-mail ontvangen?

☐ * Ja, gebruik hiervoor het volgende e-mailadres:

Checklist

Controleer onderstaande punten alvorens u het klachtenformulier opstuurt.

- ☐ Ik heb kennisgenomen van het klachtenreglement en het is mij helemaal duidelijk.
- ☐ Het klachtenformulier heb ik persoonlijk of een door mij toegewezen vertegenwoordiger verzonden / afgegeven.
- ☐ Ik heb zelf een kopie van het klachtenformulier gehouden.

5. Ondertekening

Ondergetekende, vermeld onder 1, verklaart zich te onderwerpen aan de bepalingen van het klachtenreglement van VDZ en de beslissing van het Bevoegd gezag als bindend te aanvaarden en stemt ermee in dat de eventueel in dit klachtenformulier opgegeven vertegenwoordiger de procedure voert.

Plaats :

Datum :

Handtekening :

In te vullen door dienstverlener

Datum ontvangst : / / 20

Datum afhandeling : / / 20

Paraaf Bevoegd Gezag of Klachtencoördinator of Cursuscoördinator: