



Klachtenprocedure overblijven voor ouders

Wanneer u klachten heeft over zaken die betrekking hebben op het overblijven van uw kind op basisschool De Troubadour kunt u gebruik maken van de volgende procedure:

- 1) Bespreek uw klachten met een van de coördinatoren van het overblijven. Voor de kleuters (groepen 1 t/m 2) is Khadija Boubri. Voor de groepen 3 t/m 8 is dat Gerrie van Gerwen. Zij zullen samen met u, al of niet in overleg met de overblijfkraacht en eventueel de leerkracht van uw kind, naar een oplossing proberen te zoeken.
- 2) Mocht dit voor u geen gewenst resultaat opleveren, dan kunt u contact opnemen met de voorzitter van de overblijfcommissie (Annelies Dellevoet). Hij kan u vragen uw klacht schriftelijk door te sturen. Uw klacht zal in behandeling worden genomen door de overblijfcommissie. Dan zal er nogmaals gekeken worden, samen met u, of er een oplossing te vinden is voor uw klacht. Na de behandeling van uw klacht zal de overblijfcommissie haar standpunt/beslissing schriftelijk aan u mededelen.
- 3) Wanneer u het niet eens bent met het standpunt of de beslissing van de overblijfcommissie, dan kunt u uw klacht indienen bij de directie van de school. De directie neemt uiteindelijk een bindende beslissing.

Telefoonnummers:

Coördinator groepen 1 t/m 2:	Khadija Boubri	tel: 06-40858233
Coördinator groepen 3 t/m 8:	Gerrie van Gerwen	tel: 040-2519702
Voorzitter overblijfcommissie:	Annelies Dellevoet	tel: 06-30613304

Complaints procedure for parents

You are encouraged to inform us about any concerns or complaints you have about your child's lunch break at The Troubadour. Please follow this policy:

- 1) Discuss your concerns with one of the coordinators. For groups 1 and 2, this is Khadija Boubri, for groups 3 to 8 Gerrie van Gerwen. Together with you, they will try to resolve the problem, possibly in dialogue with your child's supervisor(s) and/or teacher(s).
- 2) If you are not happy with the outcome, please contact the chairman of the committee (Annelies Dellevoet). He may ask you to submit your complaint in writing. Your complaint will be examined by the committee. Then we will again try to find a solution, together with you. After the handling of your complaint, the committee will inform you in writing its position/decision.
- 3) If you do not agree with the position or decision of the committee, please file a formal complaint with the school's management, who will ultimately make a binding decision.

Phone numbers:

Group Coordinator 1-2:	Khadija Boubri	tel: 06-40858233
Group Coordinator 3-8:	Gerrie van Gerwen	tel: 040-2519702
Chairman of the Committee:	Annelies Dellevoet	tel: 06-30613304