

15 maart 2016

Klachtreglement Stichting BSO Popeye voor ouders en oudercommissies

Voor ouders

Als je klachten hebt over de gang van zaken op de groep, dan vinden wij het prettig als je in eerste instantie contact opneemt met de pedagogisch medewerkers van de groep waar je kind geplaatst is. Wij streven ernaar om klachten of verzoeken van ouders zorgvuldig en zo snel mogelijk af te handelen.

Mocht je echter niet tevreden zijn over de manier waarop je verzoek of klacht is afgehandeld of betreft het een zaak die niet door de pedagogisch medewerkers afgehandeld kan worden, dan kun je contact opnemen met één van de leidinggevenden, de directeur of het bestuur van de Stichting Popeye. Je kunt hun mailadressen vinden op onze website www.bsopopeye.nl.

Interne klachtregeling

Als je klacht toch nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, kun je je klacht schriftelijk indienen bij de directeur. De directeur onderzoekt de klacht zorgvuldig en houdt de ouder zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling. De klacht zal, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk worden afgehandeld. Dit gebeurt uiterlijk zes weken na indiening van de klacht. De directeur geeft dan een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel over de klacht. In dit oordeel staat een concrete termijn waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Klachtenloket Kinderopvang

Als je klacht toch nog niet naar tevredenheid is afgehandeld, kun je je klacht voorleggen aan het landelijke Klachtenloket Kinderopvang.

Je mag ook meteen contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang zonder de klacht eerst intern bij ons te melden.

Je kunt een link naar het Klachtenloket Kinderopvang vinden op onze website of je kunt (contact)informatie opvragen bij ons kantoor.

Voor oudercommissies

Ook voor oudercommissies is het mogelijk om een klacht in te dienen bij het klachtenloket Kinderopvang.

(een link naar deze website kun je vinden op onze website) of je kunt (contact)informatie opvragen bij ons kantoor.

Wij waarderen het echter als de klacht eerst wordt voorgelegd aan de directeur of aan het bestuur. Wij zullen dan proberen de klacht zo snel mogelijk, in ieder geval binnen zes weken, naar tevredenheid op te lossen.