



Klachtenprocedure

Als een ouder/verzorger een klacht heeft die het kind op de groep betreft, dan kan deze naar de pedagogisch medewerker van de desbetreffende groep stappen en de klacht bespreken of een oudergesprek aanvragen. Soms is het prettig om de locatie manager erbij te betrekken. Deze kan gevraagd worden ook bij het oudergesprek aanwezig te zijn. De locatie manager kan eventueel een vervolg aan de klacht geven door middel van gesprekken met de pedagogische pedagogisch medewerkers binnen de groepsbesprekingen. De locatie manager is tevens ook verantwoordelijk voor het maken van een vervolgspraak om te horen of de klacht verdwenen is. Indien de klacht betrekking heeft op de algemene gang van zaken, dan kan een afspraak gemaakt worden met de Locatie Manager die daarvoor verantwoordelijk is. Mocht de klacht niet naar wens zijn afgehandeld, of de klacht is te groot en ingewikkeld voor bovenstaande wijze tot afhandeling, dan is Bam Bam Kids aangesloten bij de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen. Zie klachtenprocedure voor ouders/verzorgers van kinderopvang Bam Bam kids verder op deze pagina. De officiële te volgen stappen staan hierin beschreven.

Taak van de geschillencommissie zoals beschreven in het reglement geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzaal:

De geschillencommissie heeft als taak geschillen tussen consument en ondernemer te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de onderneming te leveren of geleverde diensten en/of zaken, alsmede op gedragingen van de ondernemer of van voor de ondernemer of door zijn tussenkomst werkzame personen jegens een ouder of kind, dat gebruik maakt van de diensten van de ondernemer.

Klachtenprocedure voor ouders/verzorgers van kinderopvang Bam Bam Kids

1. De ouder dient de klacht schriftelijk in bij de directie, deze wordt zorgvuldig door de directie onderzocht.
2. De ouder wordt zoveel mogelijk op de hoogte gehouden van de voortgang van de behandeling van de klacht.
3. De klacht zal zo spoedig mogelijk worden afgehandeld, de uiterlijke termijn van 6 weken in achtneming.
4. De directie zal schriftelijk antwoorden op de klacht daarin wordt de redenen omkleed oordeel verstrekt. Daarin wordt ook de termijn gesteld waarbinnen eventuele maatregelen zijn gerealiseerd.
5. Bij ontevredenheid afhandeling klacht van de opvang kan er met het klachtenloket kinderopvang contact opgenomen worden. Via www.klachtenloket-kinderopvang.nl
6. Kan er geen oplossing worden bereikt dan kan het geschil aan de geschillencommissie worden voorgelegd/ www.degeschillencommissie.nl



Het reglement geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen is op te vragen bij de locatie manager.

Er kunnen nog weleens verschillende meningen zijn tussen Bam Bam Kids en de ouders/verzorgers ten aanzien van praktische zaken zoals: wel/niet eten, wel/niet brengen bij ziekte of wanneer een kind ziek te noemen is. Voor een aantal zaken zijn door Bam Bam Kids regels opgesteld waaraan de ouders/verzorgers zich dienen te houden. Bij voortdurende overschrijding van deze regels worden ouders/verzorgers hierop aangesproken door de locatie manager. Over andere zaken die niet in regels zijn onder te brengen is overleg noodzakelijk. Wij zijn van mening dat de meeste zaken via overleg op te lossen zijn en zullen daar ook naar streven.

Vertrouwenspersoon voor ouders

Voor ouders die advies willen inwinnen alvorens een klacht neer te willen leggen of wanneer niet duidelijk is bij wie de klacht neergelegd moet worden, is een vertrouwenspersoon aangesteld. Deze vertrouwenspersoon is in dienst van Bam Bam kids. Zij is werkzaam als Assistent Leidinggevende, op de financiële administratie, en heeft tevens een pedagogische achtergrond. Zij heeft jarenlang als Pedagogisch medewerker gewerkt. Hierdoor kan zij met haar professionele ervaring voorzien in waar ouders behoefte aan hebben.