



1. Beknopte beschrijving klachtenregeling Bink kinderopvang

Ondanks goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kunnen zaken anders gaan dan ouders verwachten of willen. Bink beschouwt eventuele klachten als een behoefte aan betere afstemming. De mening van ouders over de dienstverlening staat hierin centraal. Bink lost situaties in onderling overleg met ouders zo optimaal mogelijk op.

Wij maken een onderscheid tussen een klacht als een uiting van ongenoegen en een officiële klacht. We maken dit onderscheid omdat ouders ons regelmatig teruggaven dat zij ons graag iets mee willen geven maar dit niet als officiële klacht willen formaliseren. Wij waarderen deze feedback omdat wij ons als organisatie en daarmee ook de kwaliteit van de opvang graag verbeteren.

1.1 Klachtenprocedure in het kort:

- Bink heeft ten behoeve van ouders een regeling voor de afhandeling van klachten over:
 - a. een gedraging jegens een ouder of een kind van Bink of van voor Bink of door tussenkomst van Bink werkzame personen, en b. de overeenkomst tussen Bink en de ouder.
- De ouder bespreekt in eerste instantie de uiting van ongenoegen/klacht met degene over wie hij/zij een klacht heeft;
- Indien de uiting van ongenoegen/klacht niet tot tevredenheid is opgelost, verwijst de medewerker de ouder naar de leidinggevende;
- Indien een ouder ontevreden is over de afhandeling door de leidinggevende, kan de ouder een officiële klacht indienen via het klachtenformulier op de website van Bink. Deze klacht wordt, afhankelijk van de aard van de klacht, in behandeling genomen door de manager opvang, de directeur bedrijfsvoering of de algemeen directeur.
- Tot aan het moment dat de klacht een officiële klacht is, wordt deze beschouwd als een uiting van ongenoegen. Als de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing, kunnen ouders voor informatie, advies en mediation terecht bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag of het geschil melden bij de Geschillencommissie. Als ouders aandachtspunten voor ons hebben in de vorm van ideeën, tips of opmerkingen dan horen wij dat graag. Wij zien dit als verbeterpunten. Deze verbeterpunten kunnen ook worden doorgegeven via het suggestieformulier op de website van Bink.

1.2 Bekendmaking bij ouders

Aan alle ouders wordt bij de plaatsing van hun kind kenbaar gemaakt, wat onze klachtenregeling is en waar ouders hun ongenoegens kunnen uiten.

De klachten van de vestigingen worden jaarlijks met de betreffende oudercommissie besproken, de klachten per entiteit met de Centrale Oudercommissie. Dit klachtenjaarverslag is voor alle ouders beschikbaar op onze website: www.binkkinderopvang.nl.

2. Klachten 2023 Bink kinderopvang

2.1 Externe klachten 2023

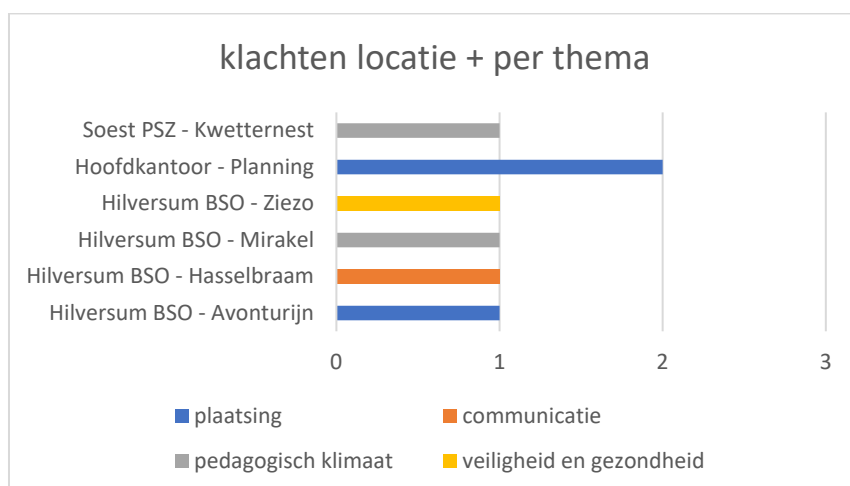
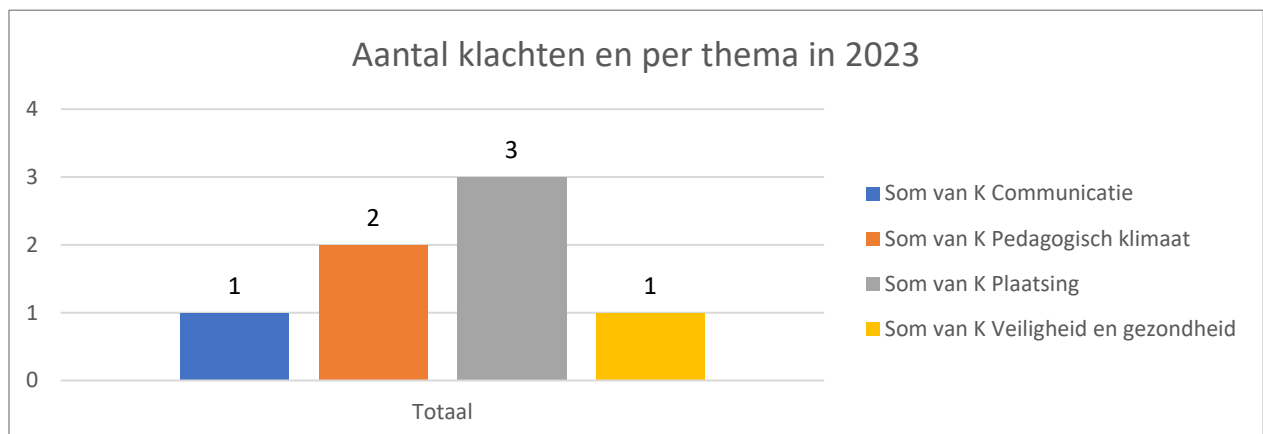
Er zijn in 2023 geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie.

2.2 Klachten 2023

In 2023 zijn er 7 officiële klachten ingediend bij Bink.

2.3 Overzicht klachten 2023

Klachten per locatie en thema.



Vestiging	Categorie	Beschrijving klacht	Gegrond	Maatregelen
Bso Avonturijn	Plaatsing	Vakantieopvang niet tijdig aangevraagd en niet toegekend	Nee	De aanvraagtermijnen staan in de algemene voorwaarden van Bink opgenomen. Enkele dagen later was er toch een mogelijkheid in de planning en zijn deze kinderen alsnog ingeroosterd.
Bso Hasselbraam	Communicatie	Ouder heeft onjuiste informatie ontvangen over de afwezigheid van kind bij ophalen bso.	Ja	De afspraken binnen het bso-team over ophalen en communicatie aanscherpen.
Psz Kwetternest	Pedagogisch klimaat	Kind leert te weinig op psz.	Nee	In gesprek met ouders is gezocht naar een passende interventie waarbij het betrokken kind, in deze specifieke situatie, meer specifieke zorg kan krijgen.
Bso Mirakel	Pedagogisch klimaat	Er zijn na de kerstvakantie een aantal gebeurtenissen geweest, waardoor ouders het gevoel hebben dat hun kind zich niet meer prettig voelt op de BSO. De ouder heeft de vestigingsmanager hierover geïnformeerd en een klacht ingediend.	Nee/ nvt	De regiomanager en de vestigingsmanager hebben een aantal keren geprobeerd een gesprek te plannen met ouder om deze gebeurtenissen te bespreken. Ouders zijn daar helaas niet op ingegaan.
Bso Ziezo	Veiligheid en gezondheid	Ouder is het niet eens met het nieuwe voedingsbeleid, hij vindt het te rigoureuus.	nee	De regiomanager heeft ouder een mail gestuurd waarin zij onze keuzes heeft uitgelegd, waarbij ze specifiek in is gegaan op de opmerkingen van de ouder.
Afdeling Plaatsing	plaatsing	Een ouder heeft een dag opvang kunnen aanvragen in ons systeem, terwijl daarvoor geen passend contract was. Daarom is de aanvraag alsnog afgewezen. De ouder is ontevreden over de korte termijn waarop zij hierover is geïnformeerd.	Nee	Deze ouder geeft aan geen behoefte te hebben aan een gesprek. Interne afspraken rondom deze specifieke plaatsingsaanvragen zijn aangescherpt.
Afdeling Plaatsing	Plaatsing	Een ouder is niet tevreden over ons systeem voor het aanvragen van vakantiedagen.	Nee	Onze werkwijze is schriftelijk (e-mail) aan de ouder toegelicht.

2.4 Analyse klachten

Er zijn in 2023; 7 klachten ingediend, waarvan 1 gegrond. Het aantal klachten is dusdanig weinig dat daar geen relevante inhoudelijke analyse over te maken is.

Per klacht is er gekeken of communicatie en/of de toelichting over onze werkwijze kan worden verbeterd, zodat ouders goed weten wat zij wel en niet kunnen verwachten van onze dienstverlening. In de meeste situaties ontstaat daar onvrede en betreft het een persoonlijke en specifieke situatie rondom een kind of gezin. Hier zijn geen algemene (Bink) brede verbeteracties voor nodig.

De meeste klachten (3) betroffen het ontbreken van een opvangplek, of het toekennen van (extra) aangevraagde vakantiedagen. In de afgelopen jaren is er al veel aandacht besteed aan de communicatie hierover aan ouders. Deze vervelende situatie is door Bink ook niet verder te beïnvloeden. Daarom is hier geen aanvullende aanbeveling over opgenomen.