



## Klachtenregeling Bink

### Inleiding

Bink doet er alles aan om de opvang van je kind zo goed mogelijk te regelen. Toch kan het zijn dat je niet tevreden bent over onze dienstverlening en dat kenbaar wilt maken. Als klant van Bink heb je het recht om een uiting van ongenoegen of een klacht in te dienen. Maar liever gaan we met je in gesprek om samen tot een oplossing te komen. Dat geeft ons ook de kans om onze werkwijze te verbeteren.

Bink heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van uitingen van ongenoegen en klachten van ouders/verzorgers.

Wij vragen je, als je over een onderwerp je ongenoegen wilt uiten, de volgende stappen te ondernemen:

- Bespreek je ongenoegen eerst met de directbetrokkene. Deze kan dan samen met jou proberen een oplossing te vinden om je ontevredenheid weg te nemen.
- Komen jullie er samen niet uit, dan zal de directbetrokkene je in contact brengen met zijn of haar leidinggevende, zodat deze samen met jou naar een oplossing kan zoeken. Veelal is dit de clustermanager / vestigingsmanager, maar het kan ook een manager op het hoofdkantoor zijn, een regiomanager of een bestuurslid.
- Mocht ook dit gesprek niet leiden tot een voor jou bevredigende oplossing, dan kun je een formele klacht indienen via het klachtenformulier op de [website](#).
- Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kun je als ouder/ verzorger voor informatie, advies, bemiddeling en mediation terecht bij het [Klachtenloket Kinderopvang](#), gevestigd in Den Haag, of je geschil aanmelden bij de [Geschillencommissie](#).

Als we van jou als ouder niet redelijkerwijs kunnen verlangen dat je onder de gegeven omstandigheden een klacht indient bij Bink, kun je je klacht ook rechtstreeks indienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vind je [hier](#).

## 1. Definities

Organisatie:	Bink kinderopvang (Bink)
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij Bink
Klachtencoördinator:	De medewerker bij wie de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en de afhandeling van klachten monitort in opdracht van de Raad van Bestuur
Klachtbehandelaar:	De regiomanager, directeur bedrijfsvoering of algemeen directeur die de klacht in behandeling heeft
Clustermanager/ vestigingsmanager:	Diegene die leidinggeeft aan de vestiging waar het kind is geplaatst
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kind(eren)
Klager:	De ouder/verzorger die een klacht indient
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtenloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, advies, bemiddeling en mediation
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang, voor bindende geschillenafhandeling
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daartegen verzet

## 2. Voortraject klacht

Als een ouder/verzorger ongenoegen heeft, gaat Bink ervan uit dat de ouder het ongenoegen zo spoedig mogelijk met de betrokkene bespreekt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep of van het hoofdkantoor. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de ouder zich wenden tot de clustermanager / vestigingsmanager of de leidinggevende op het hoofdkantoor. Leidt ook dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan de ouder een klacht indienen.

## 3. Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient schriftelijk, via het klachtenformulier op de website, te worden ingediend. De klacht dient binnen een redelijke termijn na het ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij maximaal 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de vestiging en de groep, en een omschrijving van de klacht.
- 3.2 Een klacht heeft betrekking op een gedraging naar een ouder/verzorger of een kind van Bink of een medewerker van Bink, of op de overeenkomst tussen Bink en de ouder/verzorger.
- 3.3 Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking of, in geval het een vermoeden van een geweld- of zedendelict door een medewerker betreft, de meldplicht. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

## 4. Behandeling klacht

- 4.1 De klachtencoördinator draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.
- 4.2 De klachtencoördinator bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.
- 4.3 De klachtbehandelaar houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- 4.4 Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.
- 4.5 Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

- 4.6 De klachtencoördinator bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtencoördinator de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van zes weken afgehandeld.
- 4.7 De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

## **5. Externe klachtafhandeling**

- 5.1 Indien de interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder/verzorger de mogelijkheid zich te wenden tot het Klachtenloket Kinderopvang of de Geschillencommissie.
- 5.2 De ouder/verzorger kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder/verzorger redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij Bink indient.
- 5.3 Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de ouder de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.
- 5.4 De klacht dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij Bink, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.