



## 1. Beknopte beschrijving klachtenregeling Stichting Bink Peuterspeelzalen

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. 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.

## 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](http://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 er is 1 officiële klachten ingediend bij Bink peuterspeelzalen.

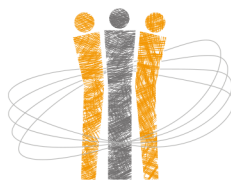
### 2.3 Overzicht klachten 2023

Vestiging	Categorie	Beschrijving klacht	Gegrond	Maatregelen
Soest 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.

### 2.4 Analyse klachten

Er is in 2023 1 klacht ingediend, die niet gegrond was. Het aantal klachten is dusdanig weinig dat daar geen relevante inhoudelijke analyse over te maken is.

Bij deze 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 deze situatie betreft het een persoonlijke en specifieke situatie rondom een kind of gezin. Hier zijn geen algemene (Bink) brede verbeteracties voor nodig. Daarom is hier geen aanvullende aanbeveling over opgenomen.



de geschillencommissie

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
I [degeschillencommissie.nl](https://degeschillencommissie.nl)

Stichting BINK Peuterspeelzalen  
Laapersveld 75  
1213 VB Hilversum

Den Haag, 25 april 2024

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2023 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2023 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via [registrant@degeschillencommissie.nl](mailto:registrant@degeschillencommissie.nl) of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

de **geschillencommissie** faciliteert  
de geschillencommissies van de  
Stichting Geschillencommissies voor  
Consumentenzaken en de  
Stichting Geschillencommissies  
voor Beroep en Bedrijf

