



Openbaar jaarverslag Bink Kinderopvang BV

Klachten 2020

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. Er zijn in 2020 geen klachten voor het Klachtloket of de Geschillencommissie geweest.
- 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 2020 Bink kinderopvang

2.1 Externe klachten 2020

Er zijn in 2020 geen klachten ingediend bij het klachtenloket of de Geschillencommissie.

2.2 Interne klachten 2020

In totaal zijn er in 2020 9 officiële klachten ingediend, op vestigingen in Hilversum. Op de vestigingen in Soest, Soesterberg en Huis ter Heide zijn in 2020 geen klachten ingediend.

2.3 Overzicht interne klachten 2020

Tabel 1: Overzicht aard en aantal geregistreerde klachten per locatie

Locatie \ aard klacht	Communicatie	Pedagogisch klimaat	Personeel	Plaatsing	Veiligheid en gezondheid	Overig	Totaal
Kdv Bijenkolonie					1		1
Kdv Marimba		1	1	1			3
Kdv Notenbalk					1		1
Bso Bijenkolonie	1						1
Bso Doedok						1	1
Bso Zevensprong		1					1
Afdeling Communicatie	1						1
Totaal	2	2	1	1	2	1	9

Tabel 2: Beschrijving en afhandeling van geregistreerde klachten per locatie

Locatie	Aard klacht	Beschrijving klacht	Oordeel	Getroffen maatregelen
Kdv Bijenkolonie	Veiligheid en gezondheid	<p>Een moeder geeft aan op drie onderwerpen ontevreden te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Haar kind is een aantal keren niet tijdig/goed verschoond van een poepluier, waardoor het kind uitslag krijgt op de billen; • Dat de kinderwagen niet achtergelaten mag worden op de vestiging; • Broertjes en zusjes niet mee naar binnen mogen bij het brengen en ophalen. 	deels gegrond	<p>De vestigingsmanager is met deze moeder in gesprek gegaan over de onderwerpen waar onvrede over is. Het is uiteraard de bedoeling om een kind zorgvuldig te verschonen. Afsproken is dat bij het verschonen van dit kind de andere collega even meekijkt om zeker te zijn dat het goed schoon is.</p> <p>Er is toelichting gegeven over wat de reden is dat broertjes en zusjes niet mee naar binnen mogen. Dit is in verband met de maatregelen om Covid-19 besmettingen te voorkomen. Kinderen worden door één persoon gebracht en andere kinderen mogen helaas niet mee naar binnen. Met moeder is afgesproken dat wanneer dit voor een lastige situatie zorgt, het kind bij de ingang van het kdv wordt overgedragen.</p> <p>Voor wat betreft de kinderwagen is afgesproken dat moeder de kinderwagen, als het vanuit de thuissituatie echt noodzakelijk is, achter in de gang mag zetten, dan wordt deze door de medewerkers in de schuur gezet. De reden dat er geen kinderwagens op de vestiging achter kunnen blijven, is het gebrek aan ruimte. De gangen en deuren moeten altijd toegankelijk blijven.</p> <p>De vestigingsmanager heeft de afspraken bevestigd in een mail naar moeder. De manager opvang heeft deze mail nogmaals met moeder besproken.</p>
Kdv Marimba	Pedagogisch klimaat	Een moeder is ontevreden omdat het slaapritme van haar zoon op de groep niet wordt gevolgd en onvoldoende wordt	deels gegrond	De vestigingsmanager heeft telefonisch contact opgenomen met moeder. Er is afgesproken dat de mentor en moeder een gesprek hebben om te bespreken welke

		<p>gekeken naar de moeheidssignalen die hij toont.</p> <p>Voor het uiten van deze klacht is er tijdens de 3-maandenevaluatie gesproken over ontevredenheid betreft haar kind laten huilen in bed.</p> <p>Deze ervaring wordt bij het indienen van deze klacht aangehaald.</p>		<p>moeheidssignalen het kind toont en hoe hierop adequaat te reageren. Daarnaast is besproken dat het zou kunnen dat de signalen die het kind op het kdv geeft anders kunnen zijn dan thuis. Dit vanwege andere omgevingsfactoren, die hierin mee kunnen spelen. Medewerkers maken hierbij ook de afweging tussen enerzijds het belang van rust en slapen en anderzijds het belang van samen met andere kinderen in de groep spelen.</p>
Kdv Marimba	Personeel	<p>Een ouder is ontevreden over het feit dat onbekende pedagogisch medewerkers, die invallen in hun eentje een groep afsluiten. Dit betekent dat deze pedagogisch medewerker 45 minuten alleen op de groep staat. De ouder geeft aan dat de overdracht onvolledig lijkt. De ouder heeft dit voorgaande aan het indienen van dit ongenoegen in een eerder gesprek met de adjunct-manager en de mentor besproken.</p>	ongegrond	<p>Naar aanleiding van de klacht heeft de vestigingsmanager nogmaals toegelicht aan de ouder welke afwegingen gemaakt worden als er onverwacht een pedagogisch medewerker ingezet moet worden. Zo wordt een openingsdienst door een vaste pedagogisch medewerker vervuld wordt en een keuze gemaakt welke dienst het meest passend is bij een invalkracht, rekening houdend met de cao-afspraken.</p> <p>Daarnaast is met de ouder afgesproken, om een zorgvuldige overdracht te waarborgen, dat als een invalkracht de groep sluit, er óók een overdracht via het logboek gegeven wordt.</p>
Kdv Marimba	Plaatsing	<p>Een ouder is ontevreden over het feit dat zij, ondanks hetgeen in het ruilbeleid is vastgelegd, in de praktijk nooit gebruik kan maken van ruildagen of extra dagen.</p>	ongegrond	<p>De manager opvang heeft naar aanleiding van deze klacht telefonisch contact gezocht met moeder. Dit is echter niet gelukt. De manager opvang heeft daarop via e-mail reactie gegeven. Ruilen is een service die Bink aanbiedt. Ouders hebben hier geen recht op vanuit de plaatsingsovereenkomst. Waar mogelijk proberen wij aanvragen te honoreren. De vaste opvangdagen van deze ouder zijn woensdag en vrijdag; dit zijn ook de dagen</p>

				<p>waarin de meeste ruimte zit. Ruilen naar maandag, dinsdag of donderdag is inderdaad vaak lastig. Hiernaast is als gevolg van een (landelijk) gebrek aan invalkrachten én als gevolg van de Covid-19 pandemie een uitdaging om de personeelsbezetting rond te krijgen. Waar ruimte zit in de personeelsplanning wordt deze vaak opgevuld om alle groepen open te houden waardoor ruilen nog lastiger is dan in een situatie zonder Covid-19 pandemie.</p>
Kdv Notenbalk	Veiligheid en Gezondheid	Ouders zijn ontevreden omdat hun kind opgehaald moest worden met een snottebel. Zij menen recht te hebben op restitutie van het betaalde bedrag voor die dag.	ongegrond	De manager opvang heeft telefonisch contact gezocht met ouders. Dit is helaas niet gelukt. In een schriftelijke reactie heeft de manager opvang aan ouders laten weten dat de Covid-19 richtlijnen op dat moment helaas niet anders waren, hoe vervelend ook. Omdat er sprake was van overmacht is restitutie van de gemiste opvangdag niet mogelijk.
Bso Bijenkolonie	Communicatie	Een ouder geeft te kennen dat hij een factuur heeft ontvangen voor de periode juli. De betreffende vestiging is per 3 juli 2020 gesloten maar het kind heeft gebruik gemaakt van vakantie-opvang op een andere vestiging. Ouder ging ervan uit dat dit ten laste zou komen van gespaarde opvangpunten.	ongegrond	De vestigingsmanager heeft moeder gesproken en uitgelegd dat zij formeel had moeten opzeggen per 3 juli 2020. Gezien de bijzondere situatie is in overleg met de manager opvang besloten de factuur terug te trekken.
Bso Doedok	Overig	Een ouder is ontevreden omdat hij geen dagen meer kan krijgen voor de zomervakantie en daar wel voor moet betalen. De vestigingsmanager heeft aan de ouder uitgelegd dat de aanvraag te laat is	ongegrond	Door de plaatsingsmedewerker is nogmaals aan meneer uitgelegd wat de spelregels zijn, waarbij is verwezen naar de aanvullende voorwaarden.

		ingediend (1 in plaats van 4 weken van tevoren). De vestigingsmanager kon één van de 4 aanvragen nog honoreren, maar de andere tijdstippen zaten helaas vol. De ouder heeft daarop geëscaleerd naar de afdeling plaatsing.		
Bso Zevensprong	Pedagogisch klimaat	Ouders zijn ontevreden naar aanleiding van een incident tussen hun zoon en een pedagogisch medewerker. Het kind was erg boos en de pedagogisch medewerker voelde zich aangevallen. Daarbij heeft de pedagogisch medewerker het kind hardhandig aangepakt.	gegrond	Over dit incident zijn een aantal gesprekken gevoerd tussen ouders, kind, vestigingsmanager en de betrokken pedagogisch medewerker. Afgesproken is dat de pedagogisch medewerker als het kind weer boos is er een collega bijhaalt. Met het kind is afgesproken dat hij het eerder zal aangeven als hij boos is en dat hij dan bijvoorbeeld even buiten gaat rennen. Ouders bleven na dit gesprek ontevreden over de klachtafhandeling en hebben deze klacht ingediend. Vanwege de maatregelen om Covid-19 besmettingen te voorkomen, heeft een vervolg gesprek met de vestigingsmanager en ouders helaas pas enkele maanden na het indienen plaats gevonden. Dit gesprek is goed verlopen, waarmee de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
Afdeling communicatie	Communicatie	Een ouder diende een klacht in omdat er een foto van haar dochter op de website stond zonder dat daar toestemming voor is gegeven.	gegrond	Bij deze klacht is de externe functionaris gegevensbescherming betrokken. De directeur bedrijfsvoering heeft deze klacht behandeld. Het betreft een foto uit 2015 die direct van de website is verwijderd. Het betreffende kind is in oktober 2018 van de opvang af gegaan. Het formulier waarop toestemming gegeven had

			<p>moeten zijn was niet in het kinddossier aanwezig. In het ouderportaal kon destijds geen specifieke foto toestemming gegeven worden. Naar aanleiding van deze klacht zijn de volgende maatregelen genomen:</p> <ul style="list-style-type: none">- de foto is direct van de website verwijderd- alle foto toestemmingen zijn gecontroleerd op juistheid en huidige werkwijze- er is een TinEye analyse uitgevoerd- de webbouwer heeft in onze opdracht een aanvraag bij Google ingediend om zoekresultaten te verwijderen- er wordt een nieuwe werkwijze opgesteld t.a.v. de werkwijze m.b.t. foto's bij de afdeling communicatie.- in communicatie aan alle ouders is onder de aandacht gebracht dat toestemmingen gewijzigd kunnen worden via mijn Bink en dat de gegeven toestemmingen in Mijn Bink gecontroleerd kunnen worden.
--	--	--	--