



Openbaar jaarverslag
Stichting Bink
Peuterspeelzalen
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. Dit klachtenjaarverslag is voor alle ouders beschikbaar op onze website: www.binkkinderopvang.nl.

2. Klachten 2020 Stichting Bink Peuterspeelzalen

2.1 Externe klachten 2020

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

2.2 Interne klachten 2020

In 2020 is één officiële klacht ingediend, op peuterspeelzaal Roezemoes.

Een ouder heeft geklaagd over de communicatie met de ouders door medewerkers van Bink en over de manier waarop Bink met privacy is omgegaan. Bink zou ten onrechte persoonsgegevens met derden hebben gedeeld. De klacht is deels gegrond.

Bij deze klacht is de externe functionaris gegevensbescherming betrokken. Bink heeft gegevens gedeeld met de basisschool op basis van mailverkeer tussen ouder en de school. Daarbij is door Bink verzuimd hier toestemming voor te vragen.

Ook zou Bink ten onrechte gegevens gedeeld hebben met de gemeente. Dit is echter onjuist. Deze klacht is nog niet volledig afgehandeld. Vanwege Covid-19 konden ouders niet op onze uitnodiging voor een gesprek ingaan.

Naar aanleiding van deze klacht is de procedure 'overdracht naar de basisschool' aangescherpt en onder de aandacht van de medewerkers gebracht.