



# Openbaar jaarverslag Bink Kinderopvang BV

## Klachten 2021

# 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.

In het voorjaar van 2021 zijn de klachtenregeling en de klachtenprocedure vernieuwd. De nieuwe klachtenregeling is gebaseerd op het modelreglement van BOink, BK, BMK en SWN. De interne procedures voor klachten en uitingen van ongenoegen zijn uit elkaar gehaald en verduidelijkt.

Het vernieuwde reglement is in gebruik genomen na overleg met de COC's. Ouders zijn hierover geïnformeerd in een oudernieuwsbrief.

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 2021 Bink kinderopvang

### 2.1 Externe klachten 2021

Er zijn in 2021 3 klachten ingediend bij de Geschillencommissie.

### 2.2 Interne klachten 2021

In totaal zijn er in 2020 9 officiële klachten ingediend, 6 op vestigingen in Hilversum, 1 in Soest en 2 bij de afdeling Plaatsing.

### 2.3 Overzicht interne klachten 2021

Tabel 1: Overzicht aard en aantal geregistreerde klachten per locatie

Locatie	Communicatie	Plaatsing	Veiligheid en gezondheid	Totaal
KDV Dennen	1	0	0	1
KDV - Dribbel	0	0	1	1
KDV - Marimba	0	1	0	0
KDV - Speeldoos	1	0	0	1
BSO - Kraaiennest	0	1	0	1
BSO - Villa	0	2	0	2
Afdeling Plaatsing	0	2	0	2
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

**Tabel 2: Beschrijving en afhandeling van geregistreerde klachten per locatie**

<b>Locatie</b>	<b>Aard klacht</b>	<b>Beschrijving klacht</b>	<b>Oordeel</b>	<b>Getroffen maatregelen</b>
Kdv Dennen	Communicatie	Bink heeft op zondag 14 februari besloten om op 15 februari 2021, naar aanleiding van verwachte extreme weersomstandigheden, besloten de locaties in de ochtend dicht te houden. De oudercommissie heeft een klacht ingediend over dit besluit en over het tijdstip en de manier waarop Bink hierover met de ouders heeft gecommuniceerd.	Deels gegrond	De manager opvang heeft met de voorzitter van de oudercommissie gecommuniceerd en begrip getoond voor het lastige parket waarin sommige ouders door onze maatregel terecht zijn gekomen. Wij hebben ervoor gekozen de veiligheid van kinderen, ouders en medewerkers voorop te stellen en daarom dit besluit genomen. Wat wij hiervan hebben geleerd is, dat wij in een dergelijke situatie, eerder op de dag een oproep moeten doen aan ouders om de berichtgeving in de gaten te houden omdat de situatie, de informatie, en dus ook onze besluitvorming nog kan veranderen in de loop van de dag / avond.
Kdv Dribbel	Veiligheid	Bij het opruimen van een speeltent is een gewicht van 5 kilo op de voet van een kind gevallen, waardoor zijn teen gekneusd was. Moeder heeft naar aanleiding hiervan een klacht ingediend.	Gegrond	Moeder maakt zich, naar aanleiding van dit en enkele eerdere incidenten waarbij haar zoon betrokken was, zorgen over de veiligheid. De vestigingsmanager heeft een gesprek met haar gevoerd waarin een en ander uitgebreid is besproken. Naar aanleiding van dit incident is afgesproken dat de speeltent alleen onder toezicht gebruikt mag worden en dat de gewichten altijd op de grond moeten staan. Deze afspraak is opgenomen in het werkplan veiligheid en gezondheid van de locatie.
Kdv Marimba	Plaatsing	Ouder is het oneens met het afboeken van puntentegoed in verband met de lockdown.	Ongegrond	De manager opvang en directeur bedrijfsvoering hebben contact gehad met de ouder om toe te lichten dat dit binnen de regelgeving is gebeurd. De klacht is uiteindelijk toch ingediend bij de

				Geschillencommissie. De behandeling van deze klacht loopt nog.
Kdv Speeldoos	Communicatie	Ouder is ontevreden over het tijdstip en de wijze van communicatie over de ochtendsluiting op 15 februari 2021	Gegronnd	De vestigingsmanager en de manager opvang hebben de gang van zaken toegelicht aan de ouder, waarmee de klacht kon worden afgerond.
Bso Kraaiennest	Plaatsing	Bij Kraaiennest heeft een ouder een klacht ingediend over de verrekening van het puntentegoed die o.a. betrekking hebben op de lockdown periode.	Ongegrond	De afdeling Plaatsing heeft een aantal keren contact gehad om uit te leggen hoe de contracten en betalingsregelingen van de overheid hierop effect hebben gehad. Ouder heeft zich bij deze uitleg neergelegd.
Bso Villa	Plaatsing	2 ouderparen van Bso Villa hebben een klacht ingediend over het feit dat hun kinderen van BSO Villa zouden worden overgeplaatst naar de nieuwe BSO Ludgerus. Op BSO Ludgerus worden voortaan alle kinderen van de Ludgerusschool geplaatst. Volgens de branchevoorwaarden kan dit alleen bij zwaarwegende redenen. Ouders zien deze zwaarwegende belangen niet en vinden de overplaatsing om inhoudelijke redenen bezwaarlijk voor hun kinderen.	Gegronnd	Wij zijn de nieuwe bso-locatie gestart met twee doelen. Ten eerste het kunnen oplossen van een lange wachtlijst die er is voor de bestaande bso's in Soest en omgeving. Deze lange wachtlijst maakt het onmogelijk om kinderen door te laten stromen vanuit de kinderdagverblijven naar de bso en ook is er geen ruimte om broertjes en zusjes van kinderen die al bij de ondernemer geplaatst zijn een plek te kunnen bieden op dezelfde bso. Ten tweede geven wij met de opstart van een nieuwe bso invulling aan de wens, mede vanuit de gemeente en vanuit landelijke ontwikkelingen, om intensiverende samenwerkingen aan te gaan met het onderwijs. In augustus 2021 heeft de ondernemer de desbetreffende ouders van de kinderen die nu opgevangen worden op de locatie

			<p>bso Villa (waar ook de zoon van de consument wordt opgevangen), over de voornemens van een nieuwe bso geïnformeerd. Hierop zijn vanuit een aantal ouders zorgen en vragen ontvangen. In de daaropvolgende maanden zijn we veelvuldig met ouders in gesprek geweest, onder andere door persoonlijke gesprekken en een ouderavond. Naar aanleiding van deze gesprekken hebben we al het mogelijke gedaan om zorgen en vragen bij ouders weg te nemen. Ook zijn aanpassingen gedaan in de oorspronkelijke startdatum en in de leeftijdscategorie van de kinderen die gaan starten op de nieuwe bso. Bink is van mening dat het tekort aan opvangplekken in Soest voldoende zwaarwegende reden is om de overplaatsing te rechtvaardigen. Tevens past dit in het beleid van de gemeente Soest om zoveel als mogelijk is samen te werken met scholen.</p> <p>De Geschillencommissie heeft de ouders in het gelijk gesteld. Hoewel de commissie de motieven om tot een wijziging van koppelingen aan scholen en opvanglocaties te komen alleszins kon begrijpen en de hiervoor door Bink aangevoerde redenen ook duidelijk zijn, was geen sprake van zwaarwegende</p>
--	--	--	---

				<p>redenen, zoals bedoeld in artikel 15 van de Algemene Voorwaarden. Er is immers niet gesteld noch gebleken dat sprake is van wijziging van wet- en regelgeving dan wel bedrijfseconomische omstandigheden die de continuïteit van de locatie waar het kind van de consument is geplaatst in gevaar brengen.</p> <p>Op grond van deze uitspraak zijn de kinderen niet overgeplaatst.</p>
Afdeling Plaatsing	Plaatsing	Een ouder is ontevreden omdat als gevolg van diverse periodes van sluiting van de bso het opgebouwde puntentegoed naar rato is verrekend. Hij zet het opgebouwde puntentegoed normaal gesproken in schoolvakanties in maar komt door deze verrekeringen punten tekort.	Ongegrond	Ouder heeft conform onze voorwaarden geen recht op deze punten. Omdat de verrekening in zijn situatie heel vervelend heeft uitgepakt is Bink hem hierin toch tegemoet gekomen door extra punten toe te kennen.
Afdeling Plaatsing	Plaatsing	Ouders hebben hun opvangplaats geannuleerd vóór de ingangsdatum en hierbij een maand opzegtermijn in acht genomen. Zij zijn het niet eens met de door Bink in rekening gebrachte annuleringskosten van een maand.	Ongegrond	Aan deze klacht ging vooraf dat ouders een wijziging hadden doorgegeven op de afgesproken opvangdagen. Deze wijziging wilden ze later weer terugdraaien, maar Bink kon het kind niet meer op de oorspronkelijke dag plaatsen omdat de plek inmiddels was vergeven aan een ander kind. Uiteindelijk hebben ouders de plaats opgezegd en zijn conform onze voorwaarden

				annuleringskosten in rekening gebracht. Om ouders tegemoet te komen is uiteindelijk een korting op het te betalen bedrag afgesproken.
--	--	--	--	---