



**Openbaar jaarverslag Bink
Kinderopvang BV
Klachten 2022**

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.

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 2022 Bink kinderopvang

2.1 Externe klachten 2022

Er zijn in 2022 geen klachten ingediend bij de Geschillencommissie. Wel is er een uitspraak gedaan met betrekking tot een klacht die in al 2021 bij de Geschillencommissie was ingediend. Deze klacht betrof een ouder van kdv Marimba die het oneens was met het feit dat Bink punten had afgeboekt in verband met de coronalockdown. De Geschillencommissie heeft de klacht als ongegrond beoordeeld.

2.2 Interne klachten 2022

In totaal zijn er in 2022 6 officiële klachten ingediend, 2 op KDV Hilversum, 4 op BSO Hilversum. Van de 6 klachten ging het in 4 gevallen over 'plaatsing'.

2.3 Overzicht interne klachten 2022

Tabel 1: Overzicht aard en aantal geregistreerde klachten per locatie

Locatie/categorie	Communicatie	Plaatsing	Veiligheid en Gezondheid	Totaal
KDV Avonturijn			1	1
BSO Hasselbraam		1		1
BSO Kerkelanden		1		1
Kdv Marimba		1		1
Bso Mirakel	1			1
Bso Talud		1		1

Tabel 2: Beschrijving en afhandeling van geregistreerde klachten per locatie

Locatie	Aard klacht	Beschrijving klacht	Oordeel	Getroffen maatregelen
Kdv Avonturijn	Veiligheid en gezondheid	Kind komt regelmatig thuis met krassen / gebitsafdrukken van een ander kind. Hierover contact geweest met manager en enkele weken daarvoor met adjunctmanager. Zij hebben acties ondernomen maar deze hebben niet voldoende effect.	Gegronnd	<ul style="list-style-type: none"> - Manager heeft in de nieuwsbrief aandacht besteed aan het knippen van de nagels - Adjunct Manager heeft aangegeven dat de 2 kinderen zoveel mogelijk uit elkaar gehouden zullen worden.
BSO Hasselbraam	Plaatsing of ruiling	<p>Ouders maken gebruik van de flexibele vakantie opvang van Bink. Zij hebben 2 kinderen. Een van de kinderen zit op de bovenbouw, de ander op de onderbouw van dezelfde school.</p> <p>Ouders betalen voor 10 (of 12) dagen per jaar, maar nemen gemiddeld slechts 3-5 dagen per jaar af.</p> <p>De kinderen van de onderbouw worden normaal gesproken opgevangen op een andere vestiging.</p> <p>In de zomervakantie worden ook de kinderen van de onderbouw opgevangen op BSO de Hasselbraam.</p> <p>Deze zomervakantie hebben ouders in totaal 3 dagen opvang nodig. Voor het kind op de</p>	Gegronnd	Vestigingsmanager heeft met manager opvang overlegd en daarna aan ouder aangegeven dat haar jongste toch op de Hasselbraam opgevangen kan worden. Omdat in het contract de Hasselbraam als tweede stamgroep is vastgelegd mag het kind met toestemming van ouders verplaatst worden van de Kerkelanden naar de Hasselbraam.

		<p>bovenbouw zijn alle dagen goedgekeurd. Echter voor het kind op de onderbouw is één dag afgewezen omdat het de enige aanmelding is voor deze dag. Ouders hebben aan de vestigingsmanager voorgelegd of er een uitzondering gemaakt kan worden voor een kind dat de rest van de vakantie óók op de Hasselbraam opgevangen wordt, daar bekend is en dit jaar over zal gaan naar de bovenbouw. Dit heeft echter niet het gewenste resultaat opgeleverd voor ouders.</p>		
Bso Kerkelanden	Plaatsing	Een ouder diende een klacht in omdat Bink geen opvang heeft geboden tijdens de dagen dat sommige schoolklassen op kamp waren.	Ongegrond	Door de adjunctmanager en de planner is uitvoerig met ouder gesproken en uitgelegd dat dit geen studiedagen betreft. Op ingeplande studiedagen biedt Bink opvang als er voldoende kinderen zijn aangemeld. Ouder blijft het oneens.
Kdv Marimba	Plaatsing	Ouder is het niet eens met ons ruilbeleid en de flexibiliteit die we kunnen leveren.	Ongegrond	Per mail een reactie gestuurd waarin het ruilbeleid is toegelicht.
Bso Mirakel	Communicatie	<p>Ouder heeft diverse klachten over communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zonder overleg met ouders verplaatsing van het kind van een andere bso-vestiging naar Mirakel - Niet opgehaald op 	Onbekend	Ouder heeft na meerdere pogingen van Bink om tot een afspraak te komen afgezien van een gesprek met de vestigingsmanager omdat het niet meer nodig was

		school – Geen 10 minuten gesprekken gevoerd.		
Bso Talud	Plaatsing	Ouder diende een klacht in omdat Bink zonder vooraankondiging het contract opgezegd zou hebben. Haar kind is in het afgelopen jaar door verschillende instanties begeleid. Kort nadat het hulptraject is afgelopen en alle partijen, waaronder Bink, aangaven dat het gedurende een langere periode goed met het kind ging, is het contract opgezegd. Ouder heeft een acuut praktisch probleem omdat haar zoon geen opvang heeft waarvan ze vindt dat dit door Bink op ouders wordt afgeschoven.	Deels gegrond	Tijdens het klachtengesprek heeft de vestigingsmanager de stappen besproken die hebben geleid tot het beëindigen. Ook zijn de interne veranderingen besproken zodat alle partijen zich bewust zijn van de ernst van de situatie. De huidige werkwijze gaf ouders tot nu toe niet het gevoel dat de nood hoog was. Aan het einde van het gesprek gaf ouder aan een rondleiding in te plannen bij een bso-locatie die mogelijk beter past bij het kind. De klacht was voor hem voldoende besproken en opgelost. Tevens is het proces signaleren aangepast, waarin duidelijk de stappen en verantwoordelijkheden zijn beschreven zodat ouders niet overvallen worden bij het beëindigen van een plaatsing.