



# Openbaar jaarverslag Bink

## Klachten 2017

# 1. Klachtenreglement Bink kinderopvang

Bink verzorgt professionele kinderopvang voor kinderen van 0 tot 13 jaar in speciaal daarvoor ingerichte kinderdagverblijven, peuterspeelzalen en centra voor buitenschoolse opvang. Voordat de plaatsing en begeleiding van de kinderen van start gaan, is er een plaatsingsgesprek met de manager van de vestiging, waarin met ouder(s)/verzorger(s)\* afspraken worden gemaakt. De wensen en behoeften van de ouders van het kind spelen hierbij een belangrijke rol.

Ondanks goede informatie vooraf en afspraken over wensen, behoeften en regels kunnen zaken anders gaan dan ouders verwachten of willen. Bink wil deze situaties in onderling overleg met ouders zo optimaal mogelijk oplossen. De mening van ouders over de dienstverlening staat hierin centraal. Bink beschouwt iedere klacht als een behoefte aan betere afstemming.

## 1.1 Waarom een klachtenreglement?

Met het klachtenreglement bieden we een traject waarin, op zo objectief mogelijke wijze, de behoorlijkheid van gedragingen van (een medewerker van) Bink waarover de klacht is ontvangen wordt beoordeeld, met als doel het naar ieders tevredenheid oplossen van klachten van individuele ouders en groepen ouders. Daarnaast biedt een klachtenregeling Bink mogelijkheden de kwaliteit van de totale organisatie te verbeteren.

In de praktijk kan de klacht over van alles gaan, bijvoorbeeld een verschil van mening over de verzorging van een kind, over de plaatsing van een kind, over de wijze waarop een ouder bejegend wordt of over het niet nakomen van gemaakte afspraken met ouders.

Door een helder klachtenreglement vertrouwen we erop dat ouders zich uitgenodigd voelen om hun ongenoegen te uiten, er voldoende gelegenheid is om hun klacht(en) te bespreken en naar tevredenheid op te lossen. De mening van de klant is per klacht leidend voor de vaststelling van de te doorlopen stappen binnen de klachtenprocedure van Bink. Een ouder beslist zelf of hij een klacht indient, hij bepaalt zelf de inhoud van de klacht en hij geeft aan of hij tevreden is over de afhandeling.

## 1.2 Klachten bij Bink, hoe zit het ook alweer?

Bij Bink wordt een onderscheid gemaakt tussen een klacht als een uiting van ongenoegen en een officiële klacht. We maken dit onderscheid omdat ouders ons regelmatig terug gaven dat zij ons graag iets mee willen geven maar dit niet als klacht te willen formaliseren. Wij waarderen deze feedback omdat wij ons als organisatie graag verbeteren om de kwaliteit van de opvang te verbeteren.

### *Suggestieformulier voor aandachtspunten*

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 doorgeven via het suggestieformulier op de website van Bink.

### *Onze klachtenregeling in het kort*

- 1 De ouder bespreekt in eerste instantie de uiting van ongenoegen/klacht met degene over wie hij/zij een klacht heeft;
- 2 Indien de uiting van ongenoegen/klacht niet tot tevredenheid is opgelost, verwijst de medewerker de ouder naar de leidinggevende;
- 3 Indien de 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. Hierbij dient opgemerkt te worden dat tot aan het moment dat de klacht een officiële klacht is we deze beschouwen als een uiting van ongenoegen.

Mocht de interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtloket Kinderopvang, gevestigd in Den Haag [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl) of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

### **1.3 Het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie**

Geschillen tussen de ouder en Bink over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Bink te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de ouder als Bink aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Kinderopvang. De volledige tekst van de geschillenregeling is te vinden op de website van de Geschillencommissie Kinderopvang: [www.sgc.nl](http://www.sgc.nl).

Voordat ouders een klacht indienen bij de Geschillencommissie, adviseert de Geschillencommissie eerst het Klachtenloket Kinderopvang in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang, dan kunt u ervoor kiezen uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

Contactgegevens Geschillencommissie Kinderopvang  
Bordewijklaan 46  
Postbus 90 600  
2509 LP Den Haag  
Tel. 070 310 53 10

### **1.4 Geheimhouding**

Vanzelfsprekend worden klachten zorgvuldig behandeld en wordt er bij Bink gehandeld volgens het privacyreglement. Alle betrokkenen bij de behandeling van de klacht zijn tot geheimhouding verplicht. Stukken of gegevens die niet door een andere partij ingezien kunnen worden, worden niet bij de behandeling en oordeelsvorming betrokken.

## 1.5 Bekendmaking bij ouders

In 2016 is het klachtenreglement van Bink aangepast aan het nieuwe klachtrecht voor ouders. Alle ouders zijn hierover geïnformeerd. Ook is de regeling ter advies voorgelegd aan de (Centrale) Oudercommissie(s). Daarnaast wordt aan alle ouders 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 klachtenverslag is voor alle ouders beschikbaar op onze website: [www.binkkinderopvang.nl](http://www.binkkinderopvang.nl)

## 2. Klachten 2017 Bink kinderopvang

### 2.1 Externe klachten 2017

Er zijn in 2017 geen klachten ingediend bij de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang. Ook bij de Klachtenkamer Oudercommissies van de SKK zijn in 2017 geen klachten ingediend.

2017	Hilversum	Soest
Klachten	0	0
Uitingen van ongenoegen	3	4
Aandachtspunt	3	

### 2.2 Interne klachten 2017

In totaal zijn er in 2017 7 uitingen van ongenoegen en 3 aandachtspunten binnengekomen. Alle uitingen van ongenoegen en de aandachtspunten zijn na overleg met de betrokkenen en waar nodig na aanvullend onderzoek of aanpassingen van onze werkwijze, naar tevredenheid opgelost.

Bink kinderopvang bestaat uit drie entiteiten;

- Bink Hilversum BV
- Bink Soest BV
- Stichting Bink Peuterspeelzalen

Bink kinderopvang hanteert eenzelfde klachtenregeling voor deze drie houders en heeft met deze reden ook een jaarverslag klachten opgesteld, geldend voor deze drie.

In het jaarverslag is wel per houder (en per locatie) opgenomen welke klachten, uitingen van ongenoegen en suggesties intern zijn ontvangen.

**Bink Hilversum BV: BSO en KDV**

<b>Vestiging/ afdeling</b>	<b>Aard klacht/ uiting van ongenoegen/ suggestie</b>	<b>Maatregel</b>
BSO Doedok	Vervoer: klacht vanuit school dat pm-ers te laat op schoolplein zijn.	Besproken met pm-ers. Hierna niet meer voor gekomen en schooldirecteur tevreden.
Afdeling plaatsing 2x BSO Doedok	Kind kan niet doorstromen naar volgende groep op verzoek van ouder.	In beide gevallen opgepakt door manager die op locatie mogelijkheden beoordeeld heeft. Kinderen konden in beide gevallen toch doorstromen, naar tevredenheid ouders.
BSO Spektakel	Vervoer: communicatie door chauffeur tijdens vervoer naar zwemles.	Aan de chauffeurs is de Gordon training gegeven.
BSO Doedok	Werkwijze: Kind heeft keyboard les gemist door verwisselen namen.	Pm-ers van de BSO hebben geregeld dat het kind de les heeft kunnen inhalen en dit gefaciliteerd.
BSO Hasselbraam	Werkwijze: miscommunicatie over doorgeven aanwezigheid in vakantie voor kind met flex contract	Mogelijkheden zijn met de ouder besproken. Bleek al oplossing voor te zijn; maatwerk bij dergelijke gevallen. Is opgelost met VM en ouder.

**Bink Soest BV: BSO en KDV**

<b>Vestiging</b>	<b>Aard klacht/ uiting van ongenoegen/ suggestie</b>	<b>Maatregel</b>
BSO Vliedorp	Ouder is van mening dan Bink de meldcode te snel heeft ingezet.	De situatie is met de ouders besproken. Besproken is of er nog voldoende vertrouwen in de opvang aanwezig was. Afgesproken is dit na drie maanden te evalueren. VM heeft daartoe eind sept contact opgenomen met de ouders. Ouders hebben in dat gesprek aangegeven weer voldoende vertrouwen te hebben in Bink en de klacht is daarmee naar tevredenheid afgerond.
BSO Vliedorp	Zelfstandigheid van het kind van school naar bso	VM heeft uitgezocht onder PM hoe dit heeft kunnen gebeuren. Er zullen veranderingen aangebracht worden om herhaling te voorkomen. Is opgelost met VM en ouder

**Stichting Bink Peuterspeelzalen (Hilversum en Soest)**

<b>Vestiging</b>	<b>Aard klacht/ uiting van ongenoegen/ suggestie</b>	<b>Maatregel</b>
PSZ Kwetternest (Soest)	Inzetten wisselende invalkrachten peuterspeelzaal (2x gemeld)	Op de peuterspeelzaal is een vaste invaller geplaatst.