



# Openbaar jaarverslag Bink

## Klachten 2019

# 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 2019 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](http://www.binkkinderopvang.nl)

## 2. Klachten 2019 Bink kinderopvang

### 2.1 Externe klachten 2019

Er zijn in 2019 geen klachten ingediend bij het klachtenloket of de Geschillencommissie.

### 2.2 Interne klachten 2019

In totaal zijn er in 2019 14 officiële klachten ingediend, allemaal in Hilversum. In Soest, Soesterberg en Huis ter Heide zijn in 2019 geen klachten ingediend.

### 2.3 Overzicht interne klachten 2019

Tabel 1: Overzicht aard en aantal geregistreerde klachten per locatie

Locatie \ aard klacht	Communicatie	Pedagogisch klimaat	Personeel	Plaatsing	Vervoer	Overlast	Totaal
KDV Marimba	1						1
KDV Notenbalk				1			1
KDV Toermalijn				1			1
BSO Avonturijn					1		1
BSO Kerkelanden		1					1
BSO Marimba		1					1
BSO Sportkids	1						1
BSO Talud					1		1
Hoofdkantoor – Plaatsing				2			2
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

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

Locatie	Aard klacht	Beschrijving klacht	Oordeel	Getroffen maatregelen
Kdv Marimba	Communicatie	Een ouder is ontevreden over de manier waarop wij hebben gecommuniceerd over het schietincident in Utrecht. De communicatie kwam over alsof het belang van onze medewerkers groter was dan het belang van de ouders.	Gegronnd	Ouder is door de vestigingsmanager gebeld en deze heeft excuses aangeboden.
Bso Sportkids	Communicatie	De klacht betreft de aanvraagtermijn voor vakantieopvang. De ouder vindt deze te krap en de communicatie hierover niet helder. Hiernaast wees de ouder op het annuleren van een extra opvangdag omdat het kind ziek werd en de invloed daarvan op het puntentotaal.	Gegronnd	In het systeem is gecheckt hoe mails over aangevraagde dagen eruit gaan. In de onderwerp-regel van de mail is niet duidelijk dat een dag wel of niet is goedgekeurd, dit staat in de mail zelf. Dit is formeel juist, maar niet heel duidelijk. Het is echter helaas technisch niet mogelijk om dit aan te passen. Helaas hebben we deze ouder niet tevreden kunnen stellen. Met de ouder is het beleid besproken. Tevens heeft zij het betaalde bedrag teruggekregen. Naar aanleiding hiervan is afgesproken dat de manier waarop aanvragen en annuleringen gedaan moeten worden duidelijk met ouders gecommuniceerd zullen worden. Dit wordt inmiddels ook gedaan.
Bso Kerkelanden	Pedagogisch klimaat	Een klacht is ingediend omdat niet alle kinderen mee mochten met een aangekondigd sportuitje in de voorjaarsvakantie. Omdat gebruik gemaakt werd van de bus mochten maar acht kinderen mee. Ouder is van mening dat dit niet goed is aangekondigd. Ook was vergeten eten en drinken voor tussendoor	Gegronnd	Aan de ouder zijn excuses aangeboden en er is afgesproken dat voortaan alle kinderen meegaan als er een sportactiviteit plaatsvindt.

		mee te nemen naar de sporthal.		
Bso Marimba	Pedagogisch klimaat	Een klacht betreft het vertrek van twee personeelsleden die erg werden gewaardeerd vrij kort na elkaar en het beleid om personeel aan Bink te binden.	Ongegrond	Naar aanleiding van de klacht is aan deze ouders uitgelegd dat wij allerlei maatregelen nemen om het personeel te binden, maar dat dit helaas toch kan voorkomen.
Bso Talud	Pedagogisch klimaat	Een klacht ging over het feit dat een kind ten onrechte niet zou zijn meegenomen naar de bso.	Gegronnd	Een medewerker heeft het meisje het advies gegeven zelfstandig naar huis te gaan. Bij terugkomst op de bso constateerde de medewerker dat de ouder ruiling had aangevraagd maar dat deze niet was goedgekeurd in het systeem. Het meisje had wel degelijk mee moeten naar de bso. Daarop zijn direct de ouders van dit meisje gebeld om de situatie toe te lichten en excuses aan te bieden voor onze fout. Ouders waren terecht erg geschrokken en boos. Aan hen is aangeboden het meisje alsnog op te laten halen door een medewerker, maar dit wilden ouders liever niet. Manager opvang bso Hilversum heeft een dag later met deze ouders contact opgenomen. Helaas bleven de ouders ontevreden. Het team is naar aanleiding hiervan geïnstrueerd altijd de ouders na te bellen als een kind in ons systeem als niet aanwezig staat gemeld en zich toch bij ons meldt.
Kdv Notenbalk en kdv Toermalijn	Plaatsing	Klacht: twee ouders hebben een klacht over het gebrek aan ruilmogelijkheden, waardoor zij in de praktijk regelmatig geen gebruik kunnen maken van de ruilservice.	Gegronnd	Aan beiden is de problematiek telefonisch uitgelegd waardoor zij de klacht als afgehandeld beschouwen.
Afdeling Plaatsing	Plaatsing	Moeder klaagt dat andere kinderen zijn voorgetrokken op de wachtlijst.	Gegronnd	Naar aanleiding van deze klacht zijn de wachtlijstcriteria opnieuw bekeken en aangepast: voor alle kinderen die al klant van Bink zijn, geldt sinds voorjaar 2019 hetzelfde wachtlijstcriterium. Het maakt niet meer uit of het een wisseldag, een uitbreiding of een herplaatsing is.

Afdeling Plaatsing	Plaatsing	Een ouder diende een klacht n.a.v. ons bericht dat wij voorlopig geen plaats konden bieden op de door haar gewenste dagen en bso van haar keuze.	Deels gegrond	Aan de ouder zijn de knelpunten uitgelegd. Hiernaast kon opvang op een andere dag worden aangeboden, waardoor de klacht naar tevredenheid kon worden opgelost.
Bso Avonturijn	Vervoer	Een ouder klaagde over het feit dat er vanuit de school waar haar kind op zit geen mogelijkheid is om per fiets onder begeleiding naar de bso te komen, i.p.v. met de bus.	Ongegrond	Aan de ouder is uitgelegd dat dit te maken heeft met de gewenste opvanglocatie in combinatie met de school. Wij hebben voor deze opvang combinatie eerder een uitzondering gemaakt, zodat het kind op dezelfde bso kon blijven bij verandering van school. Er zou in dit geval één op één begeleiding moeten plaatsvinden en het is helaas onmogelijk om dit te realiseren.