



## Klachtenreglement Bink

### Inleiding

Bink verzorgt de opvang van uw kind zo goed mogelijk. Het kan zijn dat u niet tevreden bent over de geleverde dienstverlening en u dit kenbaar wenst te maken. Als klant van Bink heeft u het recht om een klacht in te dienen als de dienstverlening niet in orde is.

Bink heeft in het kader van de Wet kinderopvang een klachtenregeling opgesteld.

In de bijlage staat beschreven op welke manier u uw ontevredenheid kenbaar kunt maken.

### Suggestieformulier

Als u ideeën, tips of opmerkingen heeft voor ons, dan horen wij dat graag van u. Wij zien dit als verbeterpunt. U kunt uw verbeterpunt doorgeven via [het suggestieformulier](#) op onze website.

### Onvrede/klacht

Wij vragen u, als u ontevreden bent over een medewerker of over een bepaalde gang van zaken bij Bink, ons dit persoonlijk te laten weten. Wij kunnen dan gezamenlijk proberen een oplossing te vinden om uw ontevredenheid weg te nemen. Is er van uw kant echter sprake van een formele klacht, dan vragen wij u dit schriftelijk bij ons in te dienen door middel van [het officiële klachtenformulier](#).

Bink hanteert de volgende definitie van een klacht: een klacht is een schriftelijke uiting van ongenoegen van een klant of een klantgroep. Een klant is een persoon of groep van personen die een dienst afneemt, wenst af te nemen of heeft afgenomen.

In dit document gaan we verder in op de klachtenprocedure.

Mocht 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)



## Definities

|                      |  |
|----------------------|--|
| Organisatie:         | Bink   |
| Medewerker:          | De medewerker, werkzaam bij Bink.  |
| Vestigingsmanager:   | Diegene die leiding geeft aan de vestiging waar het kind is geplaatst.   |
| Ouder:               | Een natuurlijk persoon die gebruikmaakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn – of haar kinderen. |
| Klager:              | De ouder die een klacht indient.   |
| Klacht:              | Uiting van ongenoegen over een aangelegenheid met betrekking tot een medewerker of Bink.   |
| Officiële klacht:    | Schriftelijke uiting van ongenoegen ingediend via het klachtenformulier van Bink   |
| Klachtbehandelaar    | De manager opvang, directeur bedrijfsvoering of algemeen directeur die de klacht in behandeling heeft.   |
| Klachtenloket        |  |
| Kinderopvang:        | Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.   |
| Geschillencommissie: | Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.   |
| Schriftelijk:        | Onder schriftelijk wordt ook 'elektronisch' verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.  |

## Korte samenvatting route klachtbehandeling

1. U bespreekt uw klacht met degene over wie u een klacht heeft;
2. Indien uw klacht niet tot tevredenheid is opgelost, wendt u zich tot de leidinggevende van de betreffende medewerker;
3. Als u ontevreden bent over de afhandeling door de leidinggevende kunt u een officiële klacht indienen via het klachtenformulier op de website van Bink. Uw klacht wordt, afhankelijk van de aard van uw klacht, in behandeling genomen de manager opvang, de directeur bedrijfsvoering of de algemeen directeur.
4. Klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld onder punt 3 worden doorverwezen naar de algemeen directeur/voorzitter Raad van Bestuur. Indien de klacht de algemeen directeur/voorzitter Raad van Bestuur zelf betreft wordt de klacht doorverwezen naar de voorzitter van de Raad van Toezicht.



5. Indien u ontevreden blijft over de behandeling van uw klacht onder punt 4 kunt u uw officiële klacht indienen bij het klachtenloket of de Geschillencommissie.

NB! In uitzonderlijke gevallen (bv. bij intimidatie) kan het nodig zijn de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie. Het reglement van de Geschillencommissie vindt u [hier](#).



## Klachtenregeling Bink

### 1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, horen we deze graag bij Bink. Elke klacht is een kans om iets nog beter te gaan doen. Hét aanspreekpunt voor de ouder is de medewerker op de groep of de medewerker van het hoofdkantoor. Mocht melden en bespreken van een klacht met de medewerker niet leiden tot een oplossing, dan verwijst de medewerker de ouder naar de leidinggevende. Het streven is echter om een klacht al voor die tijd te hebben opgelost.

Leidt het bespreken van de klacht niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een officiële klacht ingediend worden via het klachtenformulier op de website.

### 2. Indienen klacht

Wanneer in het voortraject de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, kan de ouder de klacht schriftelijk indienen via het klachtenformulier van de website. Vanaf dit moment gaat het om een officiële klacht. Dit moet binnen 2 maanden nadat de oorzaak van de klacht is ontstaan. Op het klachtenformulier vermeldt u in elk geval:

- de datum waarop de oorzaak van uw klacht is ontstaan;
- uw contactgegevens;
- de omschrijving van uw klacht.

Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten en de manager kinderopvang moet hierover worden geïnformeerd.

### 3. Behandeling klacht

- a. Na ontvangst van de klacht stuurt het secretariaat de klager binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging.
- b. Het secretariaat registreert de klacht en stuurt deze door naar de klachtbehandelaar.
- c. Afhankelijk van de aard van de klacht is dit de manager opvang of de directeur bedrijfsvoering. In het geval de klacht de manager opvang of de directeur bedrijfsvoering zelf betreft is dit de algemeen directeur/voorzitter Raad van Bestuur. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld. De klachtbehandelaar houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.



De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtbehandelaar de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

- d. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren. Het secretariaat bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.
- e. Klachten die niet naar tevredenheid zijn afgehandeld worden doorverwezen naar de algemeen directeur/voorzitter Raad van Bestuur. Indien de klacht de algemeen directeur zelf betreft, wordt de klacht doorverwezen naar de voorzitter van de Raad van Toezicht.
- f. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

#### **4. Externe klachtafhandeling**

Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot het [Klachtenloket Kinderopvang](#) of de [Geschillencommissie](#).

De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

De klacht dient binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Bink, aanhangig gemaakt te zijn bij de Geschillencommissie.