

Jaarverslag klachtenregelingen 2022

Voorwoord

Dit jaarverslag is bestemd voor de ouders/verzorgers van onze (toekomstige) huisgenootjes en voor de GGD als toezichthouder.

Pagina 1 van 2

Mocht u vragen hebben over de inhoud van dit document dan zijn wij altijd bereid een en ander mondeling toe te lichten.

Dordrecht, mei 2023

Mijn tweede thuis

Cemaynur Safranti
Sandra Dielessen

Communicatie klachtenregeling

Wij vermelden onze klachtenregelingen op onze website, in ons beleidsplan veiligheid & gezondheid en in ons klachtenreglement. De regelingen komen doorgaans ook ter sprake in ons kennismakingsgesprek wanneer we de ouders van (toekomstige) huisgenootjes wijzen op onze 'Documentatiemap voor ouders'. In onze entree hangt een poster van het Klachtenloket Kinderopvang met daarop alle contactgegevens.

Interne klachtenprocedure

Wij zien graag vrolijke kinderen en tevreden ouders. Wij vragen ouders eventuele ontevredenheid altijd te uiten. Wanneer dit gebeurt bij de pedagogisch medewerker(s) op de groep, wordt dit door de medewerker besproken met de leiding en vice versa. De leiding ziet er op toe dat de ouders een adequate terugkoppeling krijgen en/of gaat zelf met de ouder(s) in gesprek. We staan open voor feedback en zullen er alles aan doen om problemen naar tevredenheid op te lossen.

Wanneer ouders niet tevreden zijn over de oplossing of wanneer zij het belangrijk vinden dat hun klacht wordt geregistreerd, kunnen zij een formele interne klacht indienen. Wij vragen dan een e-mail te sturen naar info@mijntweedethuis.com of gebruik te maken van ons klachtenformulier. Wij houden van persoonlijk contact, maar ouders mogen hun klacht of suggestie ook in de brievenbus van de opvang deponeren. Voor ouders die het juist leuk vinden in alle openheid met ons en/of andere ouders over onze opvang te discussiëren, is de oudercommissie wellicht iets om over na te denken.

Externe klachtenprocedure

Mijn tweede thuis is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang. Zijn ouders niet tevreden over onze oplossing of willen zij liever direct contact met een onafhankelijke partij, dan kunnen zij terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie en advies. Het telefoonnummer van het landelijke klachtenloket is (0900) 1877. Voor meer informatie van en over het Klachtenloket Kinderopvang verwijzen wij naar www.klachtenloket-kinderopvang.nl.

Verslag 2022

In 2022 hebben wij geen formele klachten ontvangen, niet via onze interne kanalen, niet via de Geschillencommissie. 'Problemen' hebben we in overleg met de betrokkenen kunnen oplossen. Een en ander heeft nooit tot een formele klacht geleid. Hieronder de klachtenvrijbrief die wij van de Geschillencommissie Kinderopvang hebben ontvangen.

• Betrokken
• Toegankelijk
• Transparant

Klachtenvrijbrief



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Pagina 2 van 2

Mijn Tweede Thuis B.V.
Sweelinckplein 5
3314 CL Dordrecht

Den Haag, 13 april 2023

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2022 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2022 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

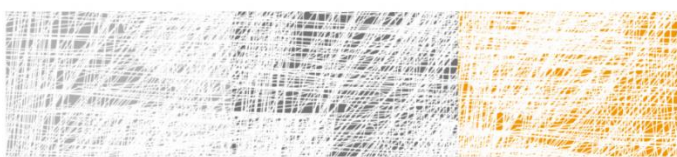
Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

de geschillencommissie faciliteert
de geschillencommissies van de
Stichting Geschillencommissies voor
Consumentenzaken en de
Stichting Geschillencommissies
voor Beroep en Bedrijf



• Betrokken
• Toegankelijk
• Transparant