

## Jaarverslag klachtenregelingen 2016

### Voorwoord

Dit jaarverslag is bestemd voor de ouders/verzorgers van onze (toekomstige) huisgenootjes en voor de GGD als toezichthouder. Onze oudercommissie ontvangt ook een exemplaar.

Pagina 1 van 3

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

Dordrecht, mei 2017

Mijn tweede thuis

Cemaynur Safranti  
Sandra Dielessen

### Communicatie klachtenregeling

Wij vermelden onze interne en externe klachtenprocedure op onze website, in ons informatieboekje en (in beknopte vorm) in ons pedagogisch plan. De klachtenprocedure komt doorgaans ook ter sprake in ons kennismakings- en of plaatsingsgesprek (in aanvulling op onze visie & werkwijze). Onze oudercommissie is op de hoogte dat zij ook als oudercommissie gebruik kan maken van onze (externe) klachtenregeling.

### Interne klachtenprocedure

Wij zien graag vrolijke kinderen en tevreden ouders. Bent u onverhoopt niet tevreden, laat het ons weten. We zijn er om elkaar te helpen en we gaan graag met u in gesprek. Voelt u zich niet bezwaard om te klagen, het gaat tenslotte om uw kind. We zullen er alles aan doen om eventuele problemen naar tevredenheid op te lossen. Blijft u liever anoniem, betreft uw klacht meer een algemene suggestie, deponeer uw klacht dan in onze ideeënbus op de opvang.

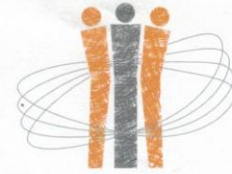
### Externe klachtenprocedure

Mijn tweede thuis is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen en het daaraan verbonden Klachtenloket Kinderopvang. Bent u niet tevreden over onze oplossing of wilt u liever direct contact met een onafhankelijke partij, dan kunt u terecht bij het Klachtenloket Kinderopvang voor informatie en advies. Het telefoonnummer van het landelijke klachtenloket is (0900) 1877, bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur, 20 cent per gesprek. Meer informatie van en over het Klachtenloket Kinderopvang vindt u op [www.klachtenloket-kinderopvang.nl](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl).

### Verslag 2016

In 2016 is er geen gebruik gemaakt van onze klachtenregelingen. 'Problemen' of kritische feedback hebben we in goed overleg met de betreffende ouders kunnen oplossen. Een en ander heeft nooit tot een officiële klacht geleid. Hieronder de klachtenvrijbrief die wij van de Zuid-Hollandse centrale Klachtencommissie Kinderopvang hebben ontvangen en de klachtenvrijbevestiging van onze oudercommissie.

• Betrokken  
• Toegankelijk  
• Transparant



de geschillencommissie

Mijn Tweede Thuis  
Sweelinckplein 5  
3314CL Dordrecht

Postbus 90600  
2509 LP Den Haag  
bezoekadres  
Bordewijklaan 46, Den Haag  
T 070 - 310 53 10  
F 070 - 365 88 14

Den Haag, 22 februari 2017

Betreft: Geen geschillen in 2016

Geachte heer, mevrouw,

In 2016 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren.

#### **Certificaat**

Uw vestigingen ontvangen per post een certificaat waarop staat dat de organisatie het afgelopen jaar geschilvrij was. Een mooie manier om (potentiële) klanten op de goede dienstverlening te wijzen.

#### **Meer informatie**

Heeft u vragen of wilt u advies? Neem dan contact op met het Klachtenloket Kinderopvang via [info@klachtenloket-kinderopvang.nl](mailto:info@klachtenloket-kinderopvang.nl) of **0900-1877** (20 cent/gesprek). Samen zorgen we ervoor dat uw organisatie ook in 2017 geschilvrij blijft. Op [www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ondernemers](http://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ondernemers) vindt u meer informatie over diverse onderwerpen, waaronder de klachtenregeling en communicatie met ouders.

Met vriendelijke groet,

Mede namens het Klachtenloket Kinderopvang,

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

de geschillencommissie faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf. Zie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

**Sandra Dielessen [Mijn tweede thuis]**

---

**Van:** Laura Jessurun <>  
**Verzonden:** dinsdag 30 mei 2017 08:28  
**Aan:** Sandra Dielessen [Mijn tweede thuis]  
**Onderwerp:** Re: Jaarverslag klachtenregelingen 2016

Hoi Sandra,

Hierbij bevestig ik, dat er via de oudercommissie geen officiële klachten zijn binnengekomen.

Met vriendelijke groet,

Laura Jessurun

Op 29 mei 2017 17:53 schreef "Sandra Dielessen [Mijn tweede thuis]" <[s.dielessen@mijntweedethuis.com](mailto:s.dielessen@mijntweedethuis.com)>:

Hoi Laura,

Het is weer tijd om het jaarverslag voor de klachtenregelingen naar de GGD te sturen. Van de geschillencommissie hebben we een klachtenvrijbrief ontvangen. Voor zover ik weet is er via de oudercommissie, ofwel via jou aangezien jij momenteel nog het enige lid bent, ook geen officiële klacht binnengekomen. Zou je dit voor de goede orde kunnen bevestigen met een reply op deze mail?

Alvast bedankt voor je reactie!

Met vriendelijke groet,

Sandra Dielessen  
Mijn tweede thuis

Werkdagen: maandag, dinsdag, woensdag en donderdag

(078) 843 43 93

