

Jaarverslag klachtenregelingen 2019

Voorwoord

Pagina 1 van 3

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

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

Dordrecht, mei 2020

Mijn tweede thuis

Cemaynur Safranti
Sandra Dielessen

Communicatie klachtenregeling

Wij vermelden onze klachtenregelingen op onze website, in ons informatieboekje en in ons beleidsplan veiligheid & gezondheid. 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. 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 2019

In 2019 is er geen gebruik gemaakt van onze externe klachtenprocedure. 'Problemen' of kritische feedback hebben we in overleg met de betrokkenen kunnen oplossen. Een en ander heeft nooit tot een officiële klacht geleid. Hieronder de klachtenvrijbrief die wij van de Geschillencommissie Kinderopvang hebben ontvangen.

• Betrokken
• Toegankelijk
• Transparant

Van: De Geschillencommissie <communicatie@degeschillencommissie.nl>

Datum: 12 mei 2020 om 09:42:28 CEST

Aan: c.safranti@mijntweedethuis.com

Onderwerp: Geen geschillen in 2019!

Pagina 2 van 3



de geschillencommissie

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

Mijn Tweede Thuis
Sweelinckplein 5
3314 CL Dordrecht

Den Haag, 12 mei 2020

Betreft: geen geschillen in 2019

Geachte heer, mevrouw,

In 2019 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie(s) en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen - dat u en wij - zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook dit jaar is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel als PDF (digitaal) of als print naar de desbetreffende vestiging;
2. Hang het zichtbaar op voor de ouder(s)/verzorger(s);
3. Op veler verzoek krijgt u dit jaar van ons standaard het digitale certificaatlogo 2019, dit kunt u communicatie-breed inzetten.

Onze ervaring is dat het fysiek en online 'etaleren' van het certificaat meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede. In de bestanden die u na downloaden aantreft, vindt u een handout waarin wij u praktische voorbeelden geven (voor offline, online en social media), waarmee u de kwaliteit die u levert goed laat zien.

Download hier uw
certificaten

• Betrokken
• Toegankelijk
• Transparant

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang

Pagina 3 van 3

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



Verzonden naar: c.safranti@mijntweedethuis.com

De Geschillencommissie, Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag, Nederland

Wilt u geen verder mails ontvangen?

[Uitschrijven](#)

-----Oorspronkelijk bericht-----

Van: oudercommissie@mijntweedethuis.com <oudercommissie@mijntweedethuis.com>

Verzonden: dinsdag 19 mei 2020 11:41

Aan: s.dielessen@mijntweedethuis.com

Onderwerp: Klachten

Hoi Sandra,

Er zijn bij de oudercommissie geen klachten binnengekomen.

Met vriendelijke groet,

Laura Jessurun

• Betrokken
• Toegankelijk
• Transparant