

Jaarverslag klachtenregelingen 2020

Voorwoord

Pagina 1 van 2

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

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

Dordrecht, mei 2021

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. Op dit moment hebben wij geen oudercommissie.

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 2020

In 2020 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 <registrant@degeschillencommissie.nl>

Verzonden: woensdag 19 mei 2021 13:52

Aan: Cemaynur Safranti [Mijn tweede thuis] <c.safranti@mijntweedethuis.com>

Onderwerp: Geschilvrijbrief Mijn Tweede Thuis en certificaten 2020

Pagina 2 van 2



de geschillencommissie

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

Betreft: Geschilvrij verklaring 2020

Geachte heer, mevrouw,

Van harte gefeliciteerd! In 2020 bent u geschilvrij geweest. Hierbij ontvangt u de geschilvrijbrief van De Geschillencommissie als bewijs.

In 2020 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie(s) en/of vestigingen. Een mooie prestatie! U kunt deze geschilvrijbrief laten zien aan de GGD toezichthouder.

Uw certificaten

U krijgt binnenkort per vestiging een geschilvrij certificaat. Net als vorig jaar krijgt u deze digitaal, maar dan anders. Wij gaan u dit aanbieden via het nieuwe Portaal kinderopvang.

Portaal kinderopvang komt er aan!

Het nieuwe Portaal Kinderopvang komt binnen enkele weken beschikbaar. De bij ons bekende contactpersonen van uw organisatie krijgen hier bericht over. Wij hebben nog een paar weken nodig om dat op orde te maken. U ontvangt hierover nog apart bericht.

In dit Portaal combineren wij straks de bij ons bekende gegevens met de actuele gegevens over uw locaties in het landelijk register kinderopvang. Zo hoeft u niet meer uw opvanglocaties aan ons door te geven en weten wij zeker dat de certificaten voor de opvanglocaties op de juiste naam staan!

In het Portaal treft u straks alles digitaal aan, deze brief in pdf-formaat, het op naam gestelde certificaat voor elke geschilvrije locatie als pdf, de geschilvrij-pin voor op de website of in de mail en de online banners en een handige hand-out om u te helpen om de door uw organisatie geleverde kwaliteit digitaal onder de aandacht te brengen.

We zijn trots dat onze samenwerking aan kwaliteit van de kinderopvang heeft geleid tot een mooi resultaat. Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen.

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie

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



• Betrokken
• Toegankelijk
• Transparant