

Jaarverslag klachtenregelingen 2021

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, april 2022

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 2021

In 2021 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: donderdag 7 april 2022 16:39
Aan: Cemaynur Safranti [Mijn tweede thuis] <c.safranti@mijntweedethuis.com>
Onderwerp: Betreft: Geschilvrij verklaring 2021 Mijn Tweede Thuis B.V.



de geschillencommissie

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

Beste c.safranti@mijntweedethuis.com,

Van harte gefeliciteerd! In 2021 was u geschilvrij. Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2021 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

U kunt de geschilvrijbrief over 2021 ook terugvinden op uw Portaal Kinderopvang in de nieuwe correspondentie module. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>. Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Contactpersonen

We hebben onlangs een nieuwe functie, *Mijn contactpersonen*, toegevoegd aan het Portaal Kinderopvang. In het Portaal Kinderopvang treft u deze functie aan onder *Mijn Aansluiting*. Hier kunt u zelf de contactpersonen binnen uw organisatie beheren om bijvoorbeeld de nieuwe certificaten over 2021 te downloaden. Houd deze contactpersonen alstublieft actueel.

Geschilvrij certificaten 2021

Naast de brief krijgt u over 2021 ook een geschilvrij certificaat op naam voor elke geschilvrije vestiging. Dit certificaat treft u aan in het Portaal Kinderopvang, samen met de certificaten over 2020. In het portaal zijn bij ons geregistreerde houders van opvangvoorziening(en) gegroepeerd per contactpersoon (op basis van het mailadres). Gebruikt u verschillende mailadressen voor verschillende opvangvoorzieningen? Dan krijgt u op elk mailadres apart een bericht. Controleer daarom ook de andere mailadressen waarop u bij ons een houder van opvangvoorziening(en) heeft geregistreerd.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via 070-3105371 of stuur een bericht naar registrant@degeschillencommissie.nl.

We zijn trots dat onze samenwerking aan kwaliteit van de kinderopvang heeft geleid tot een mooi resultaat.

Met vriendelijke groet,
De Geschillencommissie

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

