

Klachtenprocedure

Klanttevredenheid staat bij ons hoog in het vaandel, richting vraag- en gastouder. Wij proberen maatwerk te leveren in de dienstverlening, maar fouten kunnen natuurlijk worden gemaakt.

Ons verzoek is dan ook om eventuele ontevredenheid aangaande de opvang of de administratie aan ons te melden, zodat wij dit kunnen bespreken. Hieronder treft u onze klachtenprocedure waar u gebruik van kunt maken.

Tweede Thuis is geregistreerd bij De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, een onafhankelijke organisatie waaraan ook het Klachtenloket Kinderopvang verbonden is.

Klacht indienen / behandeling van de klacht

- U dient uw klacht schriftelijk in bij Gastouderadviesbureau Tweede Thuis, dat kan bij uw contactpersoon of u via klacht@gobtweedethuis.nl. Uw klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht dient voorzien te zijn van dagtekening, uw naam en adres en een omschrijving van de klacht.
Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking. Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.
- Binnen 48 uur ontvangt u een schriftelijke bevestiging van uw klacht.
- Uw contactpersoon zal zo spoedig mogelijk contact met u opnemen om de klacht met u door te nemen en zal de klacht daarna zorgvuldig onderzoeken.
- Uw contactpersoon houdt u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.
- Uw klacht wordt, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen zes weken na indiening bij Tweede Thuis, afgehandeld.
- U ontvangt van uw contactpersoon een schriftelijk en gemotiveerd oordeel van de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

Externe klachtafhandeling bij De Geschillencommissie

- Wordt uw klacht niet naar tevredenheid behandeld of opgelost, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht kenbaar te maken bij De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen. Dit kan binnen 12 maanden, na het indienen van de klacht bij Tweede Thuis, via het Klachtenloket Kinderopvang op www.klachtenloket-kinderopvang.nl. Via dit loket wordt geprobeerd de klacht eerst op te lossen met behulp van algemene en procedurele informatie, advies, bemiddeling of mediation.
- Ook als de klacht niet binnen zes weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan De Geschillencommissie.
- U kunt zich rechtstreeks wenden tot De Geschillencommissie indien van u niet redelijkerwijs kan worden verlangd dat u onder de gegeven omstandigheden een klacht rechtstreeks bij uw contactpersoon van Tweede Thuis indient.

Gegevens van De Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Website : www.degeschillencommissie.nl

Telefoonnummer : 070-3105310

Website klachtenloket : www.klachtenloket-kinderopvang.nl