



## Openbaar jaarverslag klachten 2019

## **Voorwoord**

Voor u ligt het openbaar jaarverslag klachten van Stichting KinderMozaïek locatie VVE peuteropvang 't Mosterdzaadje.

't Mosterdzaadje biedt opvang aan kinderen van 2 tot 4 jaar. Er is 1 groep waar alle kinderen elkaar ontmoeten. Alle kinderen krijgen VVE aangeboden in de vorm van het VVE programma Piramide. Als professioneel aanbieder van kinderopvang publiceert 't Mosterdzaadje elk jaar een openbaar verslag van de behandelde klachten. Het jaarverslag wordt toegezonden aan de GGD Purmerend. In dit jaarverslag wordt een beeld gegeven van de klachten die in 2019 zijn ingediend door ouders en/of oudercommissie en op welke wijze deze klachten behandeld zijn.

## **De interne klachtenregeling**

Stichting KinderMozaïek locatie VVE peuteropvang 't Mosterdzaadje beschikt over een interne klachtenregeling. Ouders en oudercommissie kunnen van deze regeling gebruik maken bij een ongenoegen of probleem dat de ouder heeft ten aanzien van het beleid van 't Mosterdzaadje. In de klachtenregeling staat beschreven op welke wijze de ouder een klacht kan indienen en welke stappen worden gezet in de behandeling van de klacht.

Voor de interne klachtenregeling verwijzen we u naar [www.mosterdzaadje.com](http://www.mosterdzaadje.com).

## **Externe klachtencommissie**

Tot december 2015 was SKM aangesloten bij de SKK. Voor de externe klachtenregeling geldt dat een ouder te allen tijde rechtstreeks en zonder tussenkomst van de peuteropvang een klacht kan indienen. Vanaf januari 2016 gebeurt dit bij de geschillencommissie. Hieraan is het klachtenloket kinderopvang verbonden. Ouders worden geïnformeerd over het bestaan van de externe klachtenregeling in de informatiebrochure klachtenregeling van Stichting KinderMozaïek. Ouders kunnen op de website ook de informatie brochure downloaden. In deze brochure is informatie opgenomen over de wijze waarop klachten van ouders behandeld worden.

## **Klachtenloket Kinderopvang**

Stichting KinderMozaïek locatie VVE peuteropvang 't Mosterdzaadje heeft geen eigen klachtencommissie, maar maakt gebruik van de Geschillencommissie en het klachtenloket kinderopvang. Dit is een onafhankelijk, landelijk werkende organisatie met een centraal informatie- en meldpunt. Wanneer een klacht over de dienstverlening van SKM niet op een, voor de ouder, bevredigende wijze wordt afgehandeld, kan de ouder advies vragen bij het klachtenloket kinderopvang. Medewerkers van dit loket kunnen advies geven en soms bemiddelen tussen organisatie en ouders. Wanneer de klacht tussen ouder of oudercommissie en organisatie niet

opgelost wordt, kan de klacht worden ingediend bij de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen. De geschillencommissie doet bindende uitspraken.

### **Klachten in 2019**

#### **Interne klachten:**

Er zijn in 2019 geen officiële interne klachten geweest.

#### **Externe klachten:**

De klachtencommissie kinderopvang heeft in 2019 geen klachten ontvangen van ouders of oudercommissie



de geschillencommissie

**Stichting KinderMozaïek**  
VVE peuteropvang 't Mosterdzaadje  
Sportlaan 145A  
1442 EC Purmerend

Tegen deze  
organisatie zijn in  
2019 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang

# CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2019

