



**KLACHTENREGELING STICHTING  
KINDERMOZAÏEK**

Wij doen ons best om de opvang van uw kind zo goed mogelijk te verzorgen. Toch kan het voorkomen dat u op een moment minder tevreden bent. Ook heeft u misschien wel suggesties om zaken te verbeteren. U kunt dan de leidsters van VVE peuteropvang 't Mosterdzaadje benaderen. Uiteraard is ook hier onze geheimhoudingsplicht van toepassing.

Wij nemen elke suggestie serieus, zodat wij onze dienstverlening blijvend kunnen verbeteren. Wij doen er alles aan om uw vraag zo snel mogelijk te beantwoorden. Het kan natuurlijk ook zo zijn dat u een officiële klacht wilt indienen of dat wij u vragen een klacht in te dienen. Daarvoor hebben we de regeling suggesties en klachten: een stappenplan dat waarborgt dat verbetersuggesties door ons serieus en afdoende worden behandeld. In dit informatieboekje wordt deze regeling uitgelegd. Hierbij hoort ook het reglement van de externe klachtencommissie.

### **Zo kunt u uw suggesties kenbaar maken**

Uw verbetersuggestie kan zowel de daadwerkelijke opvang van uw kind als de administratieve afwikkeling betreffen.

1. U kunt met uw klacht en / of suggestie altijd terecht bij een van de leidsters.
  - a. De leidster streeft ernaar deze klacht en / of suggestie binnen vijf werkdagen op te lossen
2. Indien dit niet naar uw tevredenheid wordt opgepakt kunt u terecht bij het bestuur van Stichting KinderMozaïek. Per adres: Henry Dunantstraat 10 1443 GE Purmerend stichtingkindermozaïek@gmail.com
  - a. het bestuur streeft ernaar de klacht / suggestie binnen vijf werkdagen op te lossen
  - b. indien de klacht / suggestie niet binnen vijf werkdagen op te lossen is, krijgt u binnen zeven werkdagen een schriftelijke bevestiging. Ook wordt dan aangegeven hoe en binnen welke termijn een oplossing gezocht gaat worden. Binnen zes weken hoort u van ons welke oplossing wij gevonden hebben.

U kunt te allen tijde rechtstreeks en zonder tussenkomst van Stichting KinderMozaïek terecht bij het klachtenloket Kinderopvang in samenwerking met de Geschillencommissie kinderopvang. Dit klachtenloket adviseert en bemiddelt waar nodig. Wanneer het geschil tussen ouder of oudercommissie en organisatie niet wordt opgelost, kan de klacht worden ingediend bij de geschillencommissie kinderopvang en peuterspeelzalen. De geschillencommissie doet bindende uitspraken.

De werkwijze van het klachtenloket en geschillencommissie kunt u nalezen op

<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>

**Klachtenloket Kinderopvang**

**Postbus 96802**

**2509 JE Den Haag**

De Wet Kinderopvang bepaalt dat alle organisaties voor kinderopvang een oudercommissie (OC) moeten hebben. In een OC kunnen ouders invloed hebben op de kwaliteit en de organisatie van de opvang. De OC is tevens een aanspreekpunt voor alle ouders. Ook hier kunt u terecht met eventuele klachten en / of suggesties. De leden van de OC staan vermeld op de website van peuteropvang 't Mosterdzaadje.