



Openbaar jaarverslag klachten 2018

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 2018 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.

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 2018

Interne klachten:

Er zijn in 2018 geen officiële interne klachten geweest.

Externe klachten:

De klachtencommissie kinderopvang heeft in 2018 geen klachten ontvangen van ouders of oudercommissie



de geschillencommissie

Stichting KinderMozaïek
Sportlaan 145A
1442EC Purmerend

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14
Den Haag, 20 mei 2019

Betreft: Geen geschillen in 2018

Geachte heer, mevrouw,

In 2018 zijn bij de Geschillencommissie Kinderopvang geen geschillen ingediend over uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

U ontvangt hierbij het originele certificaat op naam van de vestiging(en) van uw organisatie waarin u wordt geprezen dat u en wij zorgvuldig samen werken aan kwaliteit.

Ook in 2019 is 'samen werken' aan kwaliteit heel eenvoudig:

1. Stuur het origineel op naar de desbetreffende vestiging.
2. Hang hem zichtbaar op voor de ouders/verzorgers.
3. Natuurlijk faciliteren wij u graag. Op uw verzoek krijgt u van ons een digitaal certificaatlogo 2018 om in uw communicatie te gebruiken. Indien gewenst ontvangt u daarbij tevens het individuele certificaat van 2018 digitaal aangereikt en de toepassingsmogelijkheden in beeld gebracht. Ga hiervoor naar www.samenwerkenaankwaliteit.nl/geschilvrij. Hier helpen wij u graag verder met uw 'certificaat aanvraag' met daarbij de gegevens van uw vestiging(en). U krijgt binnen enkele werkdagen de producten toegestuurd.

Onze ervaring leert dat het etaleren van het certificaat op de vestiging meerwaarde heeft voor de kwaliteit van de dienstverlening én helpt bij het oplossen van eventuele onvrede.

Samen maken we het verschil!

Met vriendelijke groet,

De Geschillencommissie Kinderopvang

de **geschillencommissie** faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf. Zie www.degeschillencommissie.nl