



## **Klachten jaarverslag 2017**

### **Beknopte beschrijving van de regeling**

De regeling kent vier stappen voor ouders en oudercommissie (voor hen geldt direct stap 2)

1. In de meeste gevallen zal het voldoende blijken, wanneer u contact opneemt met de peuterjuf of de pedagogisch medewerker/juffie om samen met haar uw klacht te bespreken.
2. Wanneer dit gesprek en de acties daaropvolgend niet tot tevredenheid stemmen, kunt u contact opnemen met Esther Wilzing. Dit kan het makkelijkst via e-mail: [esther@desprank.nl](mailto:esther@desprank.nl). Zij neemt dan contact met u op om de situatie te bespreken en tot een oplossing te komen.
3. Wanneer dit gesprek niet leidt tot het oplossen van het probleem, kunt u terecht bij het bestuur (de vennoten) om in gezamenlijk overleg de problemen op te lossen. Wij vragen u daarvoor u klacht schriftelijk aan te leveren bij het bestuur via [info@desprank.nl](mailto:info@desprank.nl). Het bestuur neemt dan contact met u op.
4. Wanneer ook dit niet tot een oplossing van uw klacht leidt kunt u terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie.

### **De wijze waarop de houder de regeling onder de aandacht heeft gebracht**

De regeling staat op de website van zowel De Vrije Speelklas als Het Grote Huis. Met ingang van 2016 zijn wij aangesloten bij de landelijke geschillencommissie. Deze wijziging is verwerkt in het klachtenreglement.

### **De samenstelling van de klachtencommissie**

De klachtencommissie bestaat uit het bestuur/de vennoten. Dit zijn Reinoud van Bemmelen, Judith van El, Karin Rijpma, Esther Wilzing en Manon Wolfert

### **In welke mate de klachtencommissie haar werkzaamheden heeft kunnen verrichten**

De klachtencommissie heeft haar werk kunnen verrichten. Wanneer er klachten binnenkomen bespreekt zij deze in haar maandelijks overleg. Er zijn geen formele klachten binnengekomen.

### **Het aantal en de aard van de door de klachtencommissie behandelde klachten.**

Er zijn geen formele schriftelijke klachten geweest. Er is ook geen overleg over zaken geweest waarbij de oudercommissie niet tevreden was met de gang van zaken. De Sprank, zowel het Grote Huis als de Vrije Speelklas hebben een certificaat van de geschillencommissie ontvangen dat er geen geschillen zijn ingediend.

### **De strekking van de oordelen en de aanbevelingen en de aard van de maatregelen.**

Zoals aangegeven in de vorige paragraaf zijn er geen formele klachten binnengekomen.