



KLACHTENREGLEMENT

Als u niet tevreden bent over het werk van De Sprank (Het Grote Huis en de Vrije Speelklas), is het belangrijk dat u dit snel met ons bespreekt, zodat we er zoveel mogelijk samen uit kunnen komen.

Proces

1. In de meeste gevallen zal het voldoende blijken, wanneer u contact opneemt met de peuterjuf of de pedagogisch medewerker om samen met haar/hem 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 via e-mail: estherwilzing@de-sprank.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 de andere vennoten om in gezamenlijk overleg de problemen op te lossen. Wij vragen u daarvoor uw klacht schriftelijk aan te leveren bij de vennoten via sprank@de-sprank.nl. Een van de vennoten neemt dan contact met u op. Wij hanteren daarin de volgende stappen:
 - we onderzoeken uw klacht zorgvuldig;
 - we houden u zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang van de behandeling;
 - we handelen de klacht, rekening houdende met de aard ervan, zo spoedig mogelijk af, maar uiterlijk binnen zes weken
 - we sturen u een schriftelijk en met redenen omkleed oordeel op de klacht
 - we stellen een concrete termijn in het oordeel waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd
4. Wanneer ook dit niet tot een oplossing van uw klacht leidt kunt u terecht bij een onafhankelijke klachtencommissie.

Klachtbehandeling door de Geschillencommissie

U heeft als gebruiker van onze peuteropvang en onze buitenschoolse opvang, het wettelijk recht om u te wenden tot een externe klachtencommissie. Hiervoor is onze organisatie aangesloten bij De Geschillencommissie. Deze commissie heeft procedures voor klachtbehandeling vastgelegd in een eigen klachtenreglement.

De Sprank gaat er daarbij vanuit dat u uw klacht kenbaar maakt aan de betreffende persoon of personen binnen onze organisatie om zo te proberen in gezamenlijk overleg problemen op te lossen. Deze stap in het proces wordt ondersteund door de klachtencommissie. Wanneer u een klacht indient bij de klachtencommissie, zal er altijd worden gevraagd of u de klacht kenbaar hebt gemaakt aan de betreffende persoon of personen binnen de organisatie. Als dat niet het geval is, zult u in de meeste gevallen het advies krijgen om u alsnog te wenden tot de persoon of personen die dit betreft en verplicht de klachtencommissie zich nog niet tot het in behandeling nemen van de klacht. Wanneer partijen door bemiddeling niet nader tot elkaar komen, is er een onpartijdige instantie nodig (de klachtencommissie) waar u uw klacht kunt voorleggen. U kunt daarvoor terecht bij De Geschillencommissie.

Uw klacht indienen bij het klachtenloket

U kunt uw klacht bij voorkeur digitaal indienen. Zo kan de commissie uw klacht snel behandelen. Ga hiervoor naar <https://loket.degeschillencommissie.nl/Web/Site/default.aspx?m=intake> Kunt u uw klacht niet digitaal indienen, dan kan dat ook schriftelijk. Download hier het [formulier](#) en stuur dit per post naar de commissie toe. Het adres staat bovenaan het te downloaden formulier.

Heeft u nog verdere vragen dan kunt u ook telefonisch contact opnemen via 070 310 53 10.

Meer informatie

De brochure '[Hoe werkt de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen?](#)'. Hierin vindt u ook informatie over de kosten van het behandelen van uw klacht.

De brochure over de [verkorte procedure](#) bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Het [reglement](#) van de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

De [procedure](#) van De Geschillencommissie.