

## Klachtenregeling

Shezaf Kinderopvang streeft naar het bieden van kinderopvang van een hoge kwaliteit. Daartoe zal Shezaf alle mogelijkheden en middelen benutten. De klanttevredenheid staat dan ook hoog in het vaandel. Toch zullen er ouders/verzorgers zijn die ten aanzien van de door Shezaf geboden kinderopvang op- en aanmerkingen, suggesties of klachten hebben. Shezaf wil ongenoegens en klachten van ouders graag horen, zodat deze kunnen worden opgelost. Daarvoor heeft Shezaf een klachtenprocedure opgesteld met als doel om een zorgvuldige afhandeling van klachten van ouders te waarborgen. De gekozen oplossingen en getroffen maatregelen dragen op deze wijze bij aan de ontwikkeling en verbetering van de kwaliteit van de opvang en organisatie.

### De interne klachtenregeling

Shezaf Kinderopvang beschikt over een interne klachtenregeling. Door het gebruik van deze interne klachtenregeling hoopt Shezaf te voorkomen dat een informele klacht overgaat in een formele klacht. Tevens streeft Shezaf het in een vroegtijdig stadium in te grijpen en klanten tevreden te houden. Klanten kunnen van deze regeling gebruik maken bij ieder ongenoegen of probleem dat een ouder of kind heeft ten aanzien van de dienstverlening van de organisatie. Dit kan betrekking hebben op gedrag van medewerkers van Shezaf jegens de klant (de ouder en/of het kind) of over de zakelijke kant van de kinderopvang (de overeenkomst).

Wanneer een klacht gaat over een vermoeden van kindermishandeling of grensoverschrijdend gedrag, dan zullen wij eerst de meldcode Kindermishandeling kinderopvang gaan gebruiken. Het kan voorkomen dat de nodige stappen uit de meldcode zijn doorlopen en de klant nog steeds een klacht heeft over een gedraging, werkwijze en/ of de overeenkomst. In dat geval kan de klant via deze klachtenregeling alsnog een interne klacht indienen.

### Klachtenprocedure intern

- 1) Het melden van de klacht
  - a) Als een ouder ergens mee zit dan kan dit in eerste instantie bij de betrokken medewerker worden aangegeven. Misschien gaat het om een misverstand of kan het probleem snel naar tevredenheid worden verholpen.
  - b) Komen de ouder(s) en de medewerker(s) er samen niet uit dan kan er contact worden opgenomen met het management.  
Een klacht kan enkel schriftelijk (via [info@shezaf.nl](mailto:info@shezaf.nl)) worden ingediend.
- 2) Behandelen van de klacht  
Indien de klacht bij het management is neergelegd zijn de volgende punten van toepassing:
  - a) De klacht wordt onderzocht door informatie te vergaren. Hiervoor gaat het management graag met de betrokkenen in gesprek.
  - b) Shezaf behandelt de klacht zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 6 weken. Indien het afhandelen van de klacht enkele weken in beslag neemt, wordt de klant op de hoogte gehouden van de voortgang.
  - c) Het oordeel op de klacht wordt zoveel mogelijk toegelicht. Het management zal hiervoor graag in gesprek gaan met de klant. Indien de klacht schriftelijk is ingediend, zal er tevens

schriftelijk een reactie volgen. Er zal een termijn worden gesteld waarin eventuele maatregelen worden genomen.

De klacht die schriftelijk wordt ingediend, dient de volgende gegevens te bevatten:

- Naam, e-mailadres en telefoonnummer;
- De datum waarop de klacht wordt ingediend;
- De naam en datum van de betrokken persoon/ personen;
- De locatie en eventueel ook de groep waar de klacht betrekking op heeft;
- Omschrijving van de klacht.

Indien de klant niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht kan men nog intern een melding doen bij de oudercommissie en/of het bestuur van Shezaf. De oudercommissie is te bereiken via het emailadres: [oudercommissie@shezaf.nl](mailto:oudercommissie@shezaf.nl). Het bestuur is schriftelijk te bereiken via het algemene postadres van Shezaf kinderopvang, Prinses Irenelaan 3, 2404 BH, Alphen aan den Rijn.

## De externe klachtenregeling

Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, dan kan de ouder gebruik maken van de externe klachtenregeling. Hiervoor kan de klant contact opnemen met het Klachtenloket Kinderopvang (<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/>). Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling.

Volgens de Wet Kinderopvang is het verplicht om aangesloten te zijn bij het Klachtenloket Kinderopvang en de Geschillencommissie Kinderopvang. Shezaf is een professionele kinderopvangorganisatie welke is aangesloten bij een door de Minister van Veiligheid en Justitie erkende geschillencommissie namelijk Geschillencommissie Kinderopvang. Het Klachtenloket Kinderopvang is hier tevens aan verbonden. Consumenten kunnen bij deze commissie terecht maar moeten eerst de interne klachtenprocedure doorlopen hebben en betalen zogenaamd klachtgeld. De Geschillencommissie Kinderopvang kan onder meer vaststellen of er een schadevergoeding moet worden betaald of een overeenkomst kan worden ontbonden. Bovenstaande heeft een directe relatie met de Algemene Leveringsvoorwaarden Kinderopvang en de Stichting Nakomingsgarantie. Meer informatie over de Geschillencommissie Kinderopvang is te vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

## Oudercommissie

Iedere locatie van Shezaf heeft een oudercommissie. Ook met de oudercommissie geldt dat het management graag met de betrokkenen in gesprek gaat als er problemen of ongenoegen bestaan. Wanneer een klacht niet op een bevredigende wijze kan worden afgehandeld, dan kan de oudercommissie gebruik maken van de externe klachtenregeling. Een klacht over de toepassing en uitvoering van het wettelijk adviesrecht kan worden ingediend bij de Klachtenkamer kinderopvang.