Interne Klachtenprocedure
Kinderdagverblijf OMI B.V.

1. Doel van de klachtenprocedure
Kinderdagverblijf OMI B.V. hecht groot belang aan een veilige, transparante en respectvolle samenwerking met ouders/verzorgers.
Deze klachtenprocedure beschrijft hoe klachten zorgvuldig, objectief en vertrouwelijk worden behandeld, met als doel kwaliteitsverbetering en herstel van vertrouwen.

2. Definitie van een klacht
Een klacht is iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van een ouder/verzorger over:
- de uitvoering van de opvangovereenkomst;
- de zorg, veiligheid of begeleiding van het kind;
- communicatie, bejegening of organisatie.

3. Stap 1 – Informele melding
Ouders worden aangemoedigd klachten eerst te bespreken met:
- de pedagogisch medewerker;
- of de locatiemanager.

Veel klachten kunnen in deze fase direct worden opgelost.

4. Stap 2 – Formele schriftelijke klacht
Indien geen oplossing wordt bereikt, kan een formele klacht worden ingediend.

4.1 Indiening
De klacht wordt schriftelijk ingediend binnen twee maanden na ontdekking en bevat een duidelijke omschrijving.
Adres:
Kinderdagverblijf OMI B.V.
t.a.v. Klachtenfunctionaris
E-mail: info@kdvomi.nl
Postadres: Geert Grootestraat 1 8021 CG Zwolle
Teleefoon: 038-4539594

4.2 Ontvangstbevestiging
Binnen vijf werkdagen ontvangt de ouder een schriftelijke bevestiging. De klacht wordt geregistreerd.

5. Behandeling van de klacht
De klacht wordt zorgvuldig onderzocht. Indien nodig worden betrokkenen gehoord.
Binnen zes weken ontvangt de ouder een schriftelijk gemotiveerde reactie.
Bij verlenging wordt de ouder schriftelijk geïnformeerd.

6. Vertrouwelijkheid
Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
Indieners worden niet benadeeld.
Gegevens worden verwerkt conform de AVG.

7. Ouder-/ klachtencommissie
De oudercommissie dan wel ingestelde klachtencommissie heeft adviesrecht over deze klachtenprocedure. Jaarlijks wordt een geanonimiseerd klachtenoverzicht besproken.

8. Geschillencommissie Kinderopvang
Als geen oplossing wordt bereikt, kan de ouder het geschil voorleggen aan:
De Geschillencommissie Kinderopvang (www.degeschillencommissie.nl)
Voorwaarde is dat de klacht eerst bij OMI is ingediend.
De uitspraak is bindend.

9. Registratie en evaluatie
OMI houdt een klachtenregister bij.
Klachten worden jaarlijks geëvalueerd en leiden tot verbetermaatregelen.

10. Vaststelling
Deze procedure is vastgesteld door de directie van Kinderdagverblijf OMI B.V.
De actuele versie is (wordt) beschikbaar (gesteld) op de website www.kdvomi.nl.