



Klachtenreglement Januari 2026

Rijckholt Kinderopvang beschouwt alle opmerkingen en klachten als kans om ontevredenheid bij ouders weg te nemen.

1. Opmerkingen

Opmerkingen kunnen op diverse manieren door de ouders geuit worden. Rechtstreeks mondeling aan de leidsters of aan de leiding van Rijckholt Kinderopvang. Het is ook mogelijk om via het opmerkingen/klachtenformulier uit de werkmap geadresseerd aan Kim een klacht in te dienen. Wanneer er een klacht voortkomt uit incidenten die plaatsvinden wordt er alvorens intern een MIK-formulier (Melding Incidenten Kind) ingevuld en besproken tijdens een teamoverleg (hier worden ook de ongevallen geregistreerd).

2. Contact

Rijckholt Kinderopvang streeft naar korte lijnen in de communicatie en een persoonlijke aanpak. Het doel is dat ouders direct een terugkoppeling ontvangen van degene bij wie zij een opmerking plaatsen. Rijckholt Kinderopvang meent hiermee de verantwoordelijkheid, de betrokkenheid en de kennis van medewerkers te vergroten. Daarbij krijgen ouders snel een reactie op de opmerking, veelal direct telefonisch of persoonlijk waardoor zij zich gehoord voelen in opmerkingen over de dienstverlening.

3. Klachten

Indien een opmerking van een ouder niet naar tevredenheid van de ouder behandeld of opgelost wordt, kan de ouder een klacht uiten. De eerste zorg is dat klachten geregistreerd worden op het opmerkingen/klachtenformulier door degene die de klacht ontvangt met de naam van de melder die de klacht heeft ingediend. Alle geregistreerde klachten worden gearhiveerd.

4. Conflict

Kim is eindverantwoordelijk voor het behandelen van klachten van ouders. Mocht een klacht uitmonden in een conflict, dan kunnen ouders doorverwezen worden naar de Geschillencommissie. Rijckholt Kinderopvang is lid van de Geschillencommissie. Deze organisatie zal, indien de verzoeker van de klacht hiervoor openstaat, een bemiddelingspoging doen de geschillen weg te nemen. Ouders kunnen zich te allen tijde ook rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie. Rijckholt Kinderopvang zal de ouders in zo'n geval verwijzen naar www.kinderopvanglandgoedrijckholt.nl waar een link te vinden is naar de website van de Geschillencommissie.

5. Procedure

De Geschillencommissie adviseert voordat er een klacht ingediend wordt bij hen, eerst het Klachtenloket Kinderopvang (<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>) in te schakelen. Daar probeert men een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden. Lukt dit niet of wenst u geen gebruik te maken van het Klachtenloket Kinderopvang dan kunt u ervoor kiezen om uw klacht of geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie.

6. Termijn

De termijn voor het geven van een terugkoppeling van de voorgenomen oplossing is ten hoogste vier weken. Opmerkingen die bij de Geschillencommissie terecht komen vallen onder het reglement van de Geschillencommissie.

7. Oudercommissies

Voor de oudercommissie geldt dat opmerkingen en klachten worden neergelegd bij de leiding, Kim.

Voor de oudercommissie geldt dat zij ook gebruik kunnen maken van de Geschillencommissie. Deze organisatie zal indien zij hiertoe nog aanleiding zien in eerste instantie bij de verzoekster voorleggen of zij open staan via bemiddeling de geschillen weg te nemen. Rijckholt Kinderopvang meent dat het in gezamenlijk overleg vaak mogelijk is om tot een oplossing te komen. Indien de oudercommissie zich niet kan vinden in de reactie van Rijckholt Kinderopvang of niet openstaat voor bemiddeling, is het mogelijk een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

Het staat een oudercommissie vrij rechtstreeks contact op te nemen met de Geschillencommissie.

Voor meer informatie over de oudercommissie, kunt u terecht bij de leiding.



Opmerkingen- en klachtenformulier Januari 2026

Het betreft een opmerking over het functioneren van de leiding van Rijksholt Kinderopvang, een leidster, anders.

Ik heb de volgende opmerking/klacht:

Ik wil graag terugkoppelen: ja/nee (streep door wat niet van toepassing is)

Ik wil graag telefonisch/per mail contact (streep door wat niet van toepassing is)

Naam

Plaats en datum

Handtekening