



Klachtenreglement Maart 2026

Rijkholt Kinderopvang beschouwt alle opmerkingen en klachten als kans om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en ontevredenheid bij ouders weg te nemen. Wij streven naar open communicatie en een zorgvuldige behandeling van iedere opmerking of klacht.

1. Opmerkingen

Opmerkingen kunnen op diverse manieren door de ouders geuit worden. Rechtstreeks mondeling aan de pedagogisch medewerkers of aan de pedagogisch coach/beleidsmedewerker van Rijkholt Kinderopvang. Het is ook mogelijk om via het opmerkingen/klachtenformulier uit de werkmap geadresseerd aan Kim, de houder van Rijkholt Kinderopvang, 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

Rijkholt 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. Rijkholt 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. Ouders worden eerst uitgenodigd voor een gesprek met de betrokken pedagogisch professional om te proberen het probleem in goed overleg op te lossen. Indien dit niet leidt tot een bevredigende oplossing, kunnen ouders in gesprek gaan met de pedagogisch coach/beleidsmedewerker of de klacht formeel indienen bij Kim.

3. Klachten

Indien een opmerking van ouders niet naar tevredenheid van de ouders behandeld of opgelost wordt, kunnen zij een klacht uiten. Een klacht moet schriftelijk ingediend worden bij Kim. Alle klachten worden geregistreerd op het opmerkingen/klachtenformulier, inclusief de naam van de ouder die de klacht indient. Alle geregistreerde klachten worden gearchiveerd. Kim is eindverantwoordelijk voor de behandeling van klachten. Zij onderzoekt de klacht zorgvuldig en houdt ouders zoveel mogelijk op de hoogte van de voortgang. Het streven is de klacht, rekening houdend met de aard ervan, zo spoedig mogelijk - maar uiterlijk binnen zes weken na indiening - af te handelen. Indien meer tijd nodig is, worden ouders hiervan gemotiveerd op de hoogte gesteld.

Na afhandeling van de klacht ontvangen ouders een schriftelijke en gemotiveerde reactie, informatie over eventuele maatregelen die genomen worden, inclusief de termijn waarbinnen deze maatregelen worden gerealiseerd.

4. Conflict

Indien de interne behandeling van een klacht niet leidt tot een bevredigende oplossing, kunnen ouders zich te allen tijde wenden tot de Geschillencommissie Kinderopvang. Rijckholt Kinderopvang is hierbij aangesloten. Deze organisatie zal, indien de verzoeker van de klacht hiervoor openstaat, een bemiddelingspoging doen de geschillen weg te nemen. Rijckholt Kinderopvang zal de ouders verwijzen naar www.kinderopvanglandgoedrijckholt.nl, waar een link te vinden is naar de website van de Geschillencommissie. Ouders mogen ook zelf rechtstreeks contact opnemen met de Geschillencommissie.

Ouders wordt aangeraden om eerst contact op te nemen met het Klachtenloket Kinderopvang om samen een oplossing te vinden, voordat zij de Geschillencommissie inschakelen (<https://www.klachtenloket-kinderopvang.nl/ouders/>). 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. 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.

5. Oudercommissie

Opmerkingen en klachten van de oudercommissie worden neergelegd bij Kim. Voor de oudercommissie geldt dat zij ook gebruik kunnen maken van de Geschillencommissie Kinderopvang. 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, kan een formele klacht worden ingediend.

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

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

6. Beschikbaarheid klachtenreglement

Het klachtenreglement is voor ouders beschikbaar via KOVnet en op aanvraag verkrijgbaar bij de pedagogisch professionals van Rijckholt Kinderopvang.



Opmerkingen- en klachtenformulier Maart 2026

Het betreft een opmerking over:

- het functioneren van de pedagogisch coach/beleidsmedewerker van Rijkholt Kinderopvang;
- een pedagogisch professional;
- anders, namelijk:

Omschrijving van de 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