Jaarverslag 2025 klachtenregeling

April 2026

In dit jaarverslag is onder Geschilvrij de externe klachtenprocedure opgenomen. De klachten die aan de Bieënkorf zijn gericht zijn benoemd onder de Interne klachtenregeling.

Geschilvrij

Er zijn in 2025 geen geschillen binnengekomen bij de Geschillencommissie Kinderopvang. Zie brief 16 maart 2026 van de geschillencommissie met bijbehorend certificaat ‘samen werken aan kwaliteit 2026’.

Interne klachtenregeling

In 2025 hebben we, conform de interne klachtenregeling, één klacht ontvangen.

	Type klacht	Omschrijving klacht	Ondernomen acties	Positief afgehandeld
1.	Veiligheid	Pestgedrag van andere kinderen	Pedagogisch coach ingezet voor analyse. Aan de hand van de analyse diverse acties ingezet om het gedrag van de kinderen positief te beïnvloeden. O.a. duidelijke structuur aangebracht in het middag- en sportprogramma. Ouders meegenomen in de te nemen acties en ze steeds geïnformeerd over de voortgang.	Ja

Speel- en ontwikkelcentrum De Bieënkorf
De Lange Slagen 31, 8131 DP Wijhe
0570 524 114
info@bieenkorf.nl

IBAN NL83 RABO 0124 7266 90
BIC RABONL2U
KVK 41245012
www.bieenkorf.nl

Klachtenanalyse

Het is opvallend dat er weinig tot geen klachten binnenkomen. We stimuleren ouders om eventuele klachten bespreekbaar te maken zodat we onze dienstverlening continue kunnen blijven verbeteren.

Continue screening klanttevredenheid

We maken gebruik van de Verbetermeter om continue de tevredenheid van ouders te meten. Hierdoor kunnen we snel inspelen op eventuele vragen en/of onduidelijkheden. Het helpt om klachten te voorkomen.

Ouders kunnen vragen om telefonisch contact m.b.t. een vraag of opmerking. In 2025 hebben hier vier ouders gebruik van gemaakt. Tijdens het gesprek konden ouders hun vraag verduidelijken en hebben we alle vragen en opmerkingen goed kunnen uitleggen en toelichten. Ouders waren elke keer tevreden met het contact.