

Jaarverslag 2025 Klachten Blosse opvang

Procedure

Blosse heeft een klachtenprocedure opgesteld: een procedure voor opvang en onderwijs. Ouders/verzorgers worden via onze website (<https://www.blosse.nl/praktisch/klachtenregeling>) geïnformeerd over de klachtenregeling.

Volgens onze klachtenprocedure kunnen ouders/verzorgers met vragen, opmerkingen of klachten in eerste instantie terecht bij de pedagogisch medewerkers van de groep of de leidinggevende van het kindcentrum. Voor klachten over de afdeling Klantcontact of over financiële zaken kan de ouder/verzorger contact opnemen met de direct betrokken medewerker of het hoofd van de afdeling. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling (het klachtenformulier is o.a. op onze website te vinden).

Daarnaast is het voor ouders ook mogelijk om op ieder moment contact op te nemen met een van onze externe vertrouwenspersonen. Contactgegevens van de vertrouwenspersonen zijn op onze website te vinden.

Wanneer een indiener niet tevreden is met de klachtafhandeling, of zich niet wenst te wenden tot de medewerker of de leidinggevende, kan deze de klacht schriftelijk direct indienen bij het College van Bestuur.

De medewerker die bij de klacht betrokken is en de leidinggevenden van het kindcentrum worden altijd geraadpleegd en indien nodig bij de klachtafhandeling betrokken. Wanneer een klant niet tevreden is met de klachtafhandeling, of zich niet wenst te wenden tot iemand betrokken bij de organisatie, kan rechtstreeks bij de Geschillencommissie Kinderopvang, een klacht worden ingediend.

Klachten in 2025

In 2025 zijn bij opvang in totaal 9 klachten ingediend. Alle klachten zijn intern afgehandeld.

Aard van de melding	Locatie	Maatregel
T1: januari t/m april		
Een klacht van ouder over bejegening van kind.	De Poppenkast (BSO)	Gesprekken ouders, leidinggevende en hoofd afdeling kwaliteit. Vertrouwenspersoon is hierbij betrokken geweest.
Een klacht van een ouder over de communicatie van de plaatsing kind.	Buitengewoon (BSO)	Gesprek ouders en afdeling Klantcontact.
T2: mei t/m augustus		
Een klacht van ouders over communicatie van een medewerker over halen en brengen.	De Poppenkast (BSO)	Gesprek ouders, medewerker, leidinggevende en hoofd afdeling kwaliteit.
Een klacht van een ouder over de gang van zaken m.b.t. plaatsing kind.	De Hoge Akker (BSO)	Gesprekken ouders, hoofd afdeling kwaliteit en Klantcontact.
T3: september t/m december		
Een klacht van een ouder over een communicatie van een medewerker. Dit is opgelost en uitgesproken.	De Zevensprong (BSO)	Gesprekken ouders, leidinggevende en medewerker.
Een klacht van een ouder over onvoldoende communicatie over zorgaanbod kind.	De Zepelin (KDV)	Gesprekken ouders en leidinggevende; pedagogisch coach is erbij betrokken.
Een klacht van een ouder over kille en onpersoonlijke ontvangst bij brengen kind.	De Komeet (KDV)	Gesprek ouders en leidinggevende.
Onvrede van een ouder over aangeboden BSO contract.	De Nieuwe Draai (BSO)	Gesprekken ouders, afdeling Klantcontact, hoofd kwaliteit en leidinggevende.
Onvrede over eenzijdig aangepast contact BSO m.b.t. uren	De Brug (BSO)	Gesprekken ouders, leidinggevende en hoofd afdeling kwaliteit. Contract is aangepast.

**Blosse opvang is aangesloten bij De Geschillencommissie Kinderopvang.
Hier zijn in 2025 geen klachten ingediend (zie hieronder).**



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

Blosse opvang
Postbus 271
1700 AG Heerhugowaard

Den Haag 16 maart 2026

Geachte heer/mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2025 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2025 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar [portaal kinderopvang](#).

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen.

Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070 310 5371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070 310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang