



Openbaar jaarverslag klachten 2014 Dynamo

Peuteropvang en voorscholen

Dit jaarverslag betreft de volgende locaties van Dynamo:

peuteropvang De Speelweide
peuteropvang De Meer
peuteropvang De Meerbeer
peuterschool Dapper
peuterschool Catharina

voorschool Aldoende
voorschool Barbara
voorschool BMS
voorschool Amsteldorp (v/h voorschool De Amstel)
voorschool De Amstel
voorschool De Ark
voorschool De Kaap
voorschool De Kraal
voorschool De Kraanvogel
voorschool De Dapper
voorschool Frankendael
voorschool Frankendael TOS (v/h Louise de Coligny)
voorschool Ienie Mienie
voorschool Katrijntje/Skippy
voorschool Kleine Beer/Regenboog
voorschool Krekels
voorschool Linnaeus
voorschool Maas en Waal
voorschool Oosterpark
voorschool St. Lidwina
voorschool Transvaal
voorschool Villa Fleur
voorschool Vrijbouter

Klachtenreglement Dynamo

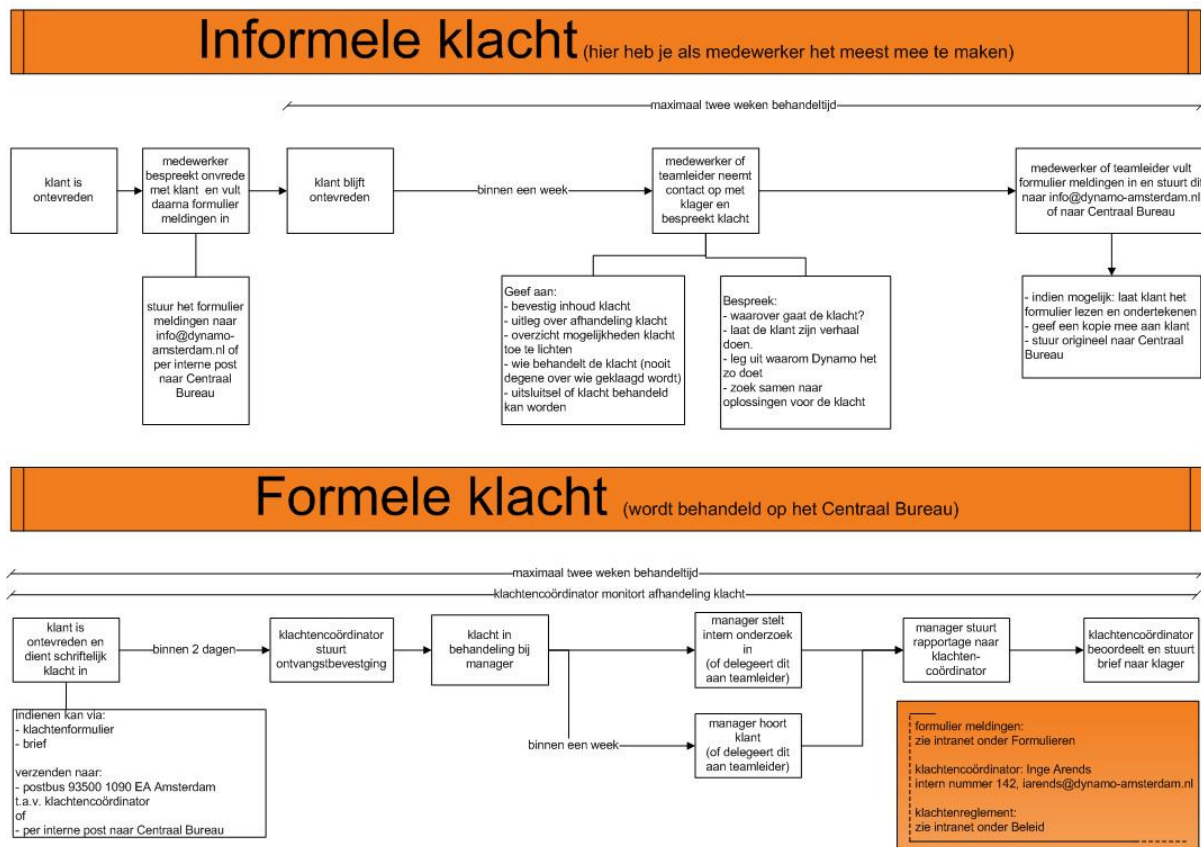
Dynamo heeft een klachtenreglement voor alle klanten van Dynamo. In dit reglement staat de klachtenprocedure beschreven voor informele en formele klachten en voor een eventuele bezwaarprocedure.

Het klachtenreglement van Dynamo is te vinden op de website van Dynamo (www.dynamo-amsterdam.nl) en is aanwezig op alle locaties. De folder *Klachten en suggesties* is op alle locaties.

Het klachtenreglement is voor iedereen bestemd die een klacht heeft over de organisatie of over een medewerker van Dynamo. Het klachtenreglement van Dynamo geldt voor alle afdelingen en alle klanten van Dynamo om eenduidigheid en uniformiteit te garanderen. Zowel bij de behandeling als na afhandeling van een klacht geldt geheimhoudingsplicht voor medewerkers van Dynamo. Dynamo verwacht ook van klanten dat zij geheimhouding in acht nemen.

Het klachtenreglement is in overeenstemming met de beroepsprocedures voor de binnen Dynamo werkzame disciplines en met de stedelijk afgesproken klachtencode voor organisaties voor maatschappelijke dienstverlening.

Voor de medewerkers van Dynamo is een stroomschema opgesteld van het klachtenreglement, zodat zij in één oogopslag kunnen zien wat van hen wordt verwacht bij een klacht.



Stichting Klachtencommissie Kinderopvang(SKK)

Een klant kan hij zich met zijn klacht direct wenden tot de Stichting Klachtencommissie Kinderopvang. Dynamo is aangesloten bij deze klachtencommissie. Deze klachtencommissie bestaat uit 3 onafhankelijke deskundigen. Voor de samenstelling en de werkwijze van deze klachtencommissie verwijzen wij naar de website van deze organisatie,

www.klachtkinderopvang.nl.

Klachten 2014

In 2014 zijn vier klachten ingediend door ouders over de peuterzalen.

- Eén klacht betrof een bezwaar tegen de indicatiestelling door de GGD. De GGD heeft aangegeven dat hierin een fout is gemaakt en heeft de indicatie aangepast. Het kind kon daardoor vier dagen geplaatst worden op de voorschool. Helaas was er niet direct plaats op de voorschool van de 1^e keuze. Dynamo heeft daarom tijdelijk een plaats op een andere voorschool aangeboden.
- Eén klacht betrof de bejegening door een leidster. Dit is opgelost in een gesprek met de ouder, de leidster en de leidinggevende.
- Eén klacht betrof schending van de privacy door een leidster van de speelzaal. Naderhand bleek het om een misverstand te gaan. De klager heeft de klacht ingetrokken.
- Eén ouder diende een klacht in over de veiligheid van kinderen op het speelplein en vroeg zich af of het toezicht wel voldoende is. Ook is de ouder niet tevreden over de communicatie met de leidsters. De leidinggevende, de leidsters en de ouder hebben een gesprek hierover gevoerd. Er zijn nieuwe afspraken gemaakt over het toezicht op het speelplein en over de onderlinge communicatie. Na een maand zijn deze afspraken geëvalueerd en bleek de onvrede te zijn opgelost.

Klachten via SKK in 2014

De SKK is een onafhankelijke organisatie die een klacht met betrekking tot kinderopvang professioneel afhandelt.

In 2014 heeft de SKK één klacht ontvangen over Dynamo, zie in de bijlage de brief van SKK hierover. De klacht is behandeld tijdens een hoorzitting van de SKK en is ongegrond verklaard.

Klachten via de Klachtkamer Oudercommissie Kinderopvang in 2014

Als oudercommissies een klacht hebben, kunnen zij zich wenden tot de klachtkamer oudercommissie. Dat kan ook zonder tussenkomst van Dynamo.

De leden van de klachtkamer zijn benoemd door de convenantpartijen en de voorzitter is benoemd door de SKK.

De oudercommissies van Dynamo hebben in 2014 geen klachten ingediend, zie in de bijlage de brief van de SKK hierover.