

Openbaar jaarverslag klachten 2017 Dynamo

voorscholen

Dit jaarverslag betreft de volgende locaties van Dynamo (stichting Dynamo Peuterspeelzalen):

voorschool De Ark	voorschool De Zeemeermin
voorschool 't Klavertje	voorschool Frankendael
voorschool Aldoende	voorschool Herenmarkt
voorschool Amsteldorp	voorschool Ienie Mienie
voorschool Barbara	voorschool Kleine Beer/Regenboog
voorschool BMS	voorschool Krekels
voorschool De Amstel	voorschool Linnaeus
voorschool De Bevers	voorschool Maas en Waal
voorschool De Boomspijker/Het Aapje	voorschool Nelson Mandela
voorschool De Bron	voorschool Oosterpark
voorschool De Carrousel	voorschool Ot en Sien
voorschool De Eilanden	voorschool Pippeloentje
voorschool De Kaap	voorschool Poolster/Grote Beer
voorschool De Kleine Plantage	voorschool St. Lidwina
voorschool De Kraai/'t Hofje	voorschool Villa Fleur
voorschool De Kraal	voorschool Vrijbouter
voorschool De Krokodil	
voorschool De Locomotief	
voorschool De Speeltuin	

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.

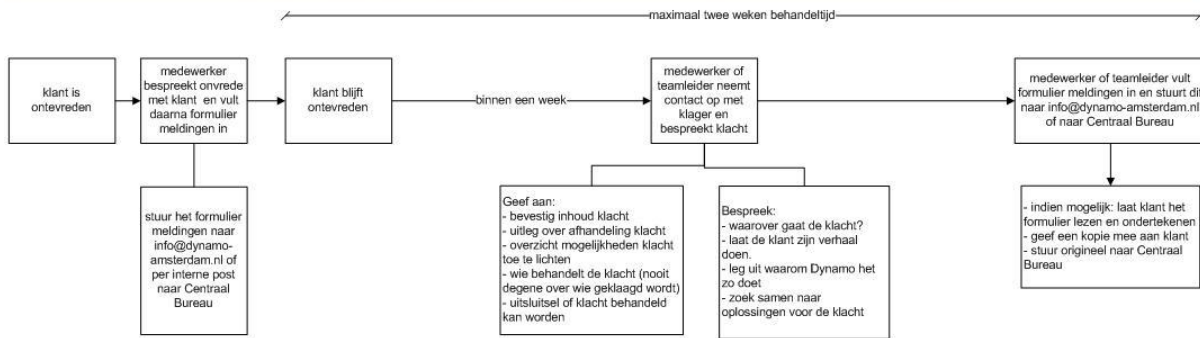
Het klachtenreglement van Dynamo is te vinden op de website van Dynamo (www.dynamo-amsterdam.nl) en is aanwezig op alle locaties. De folder *Klachten en suggesties* is op alle locaties aanwezig.

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.

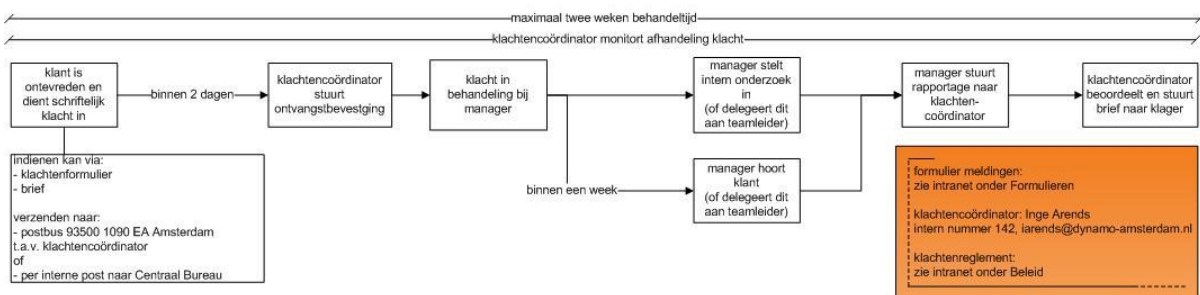
Het klachtenreglement is in overeenstemming met de beroepsprocedures voor de binnen Dynamo werkzame disciplines en met de stedelijk afgesproken klachtencode voor organisaties voor maatschappelijke dienstverlening.

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.

Informeel klacht (hier heb je als medewerker het meest mee te maken)



Formele klacht (wordt behandeld op het Centraal Bureau)



De voorscholen die door IJsterk zijn overgedragen aan Dynamo werkten in 2016 met de hun bekende klachtregistratie en -afhandeling. Vanaf 2017 hanteren zij de klachtenregeling van Dynamo.

Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

Dynamo is per 1 januari 2016 aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen.

Klachten 2017

In 2017 zijn er vier klachten ingediend door ouders over de peuterzalen. Verder was er 1 informele klacht.

Klacht	Locatie	Afhandeling
moeder (geïnteresseerde potentiële klant) kwam onaangekondigd langs op voorschool, leidster reageerde	De Boomsspijker	gesprek gevoerd met klager en leidster samen. Leidster herkent verhaal, het voorval is goed besproken. Moeder komt nog een

boos dat ze nu geen tijd had. Ook reageerde leidster boos tegen een kind op de voorschool		keer langs op de groep en krijgt aanbod voor plaatsing. Leidinggevende geeft aan: in de coaching zal de kindbenadering ook een onderwerp vormen van gesprek.
moeder wil dat kind geplaatst wordt op voorschool van haar voorkeur en had de indruk uit het telefoongesprek met Planning&Plaatsing dat ze al een plek had. Heeft dit niet meer op het formulier ingevuld en het kind wordt elders geplaatst.	BMS	excuses aangeboden, nieuwe plaats gevonden naar tevredenheid moeder
plaatsing voorschool: kind is op tijd aangemeld, maar met inschrijving is volgens moeder niets gedaan. Moeder is niet correct te woord gestaan door P&P. Plek op leniemienie blijkt vergeven. Wachtlijst is langer geworden.	lenieMienie	excuus aangeboden, wachtlijstbeleid uitgelegd en plaats op locatie van voorkeur aangeboden.
ouder klaagt dat leidster per 1-1-18 wordt overgeplaatst	Maas en Waal	Ze heeft nogmaals uitgelegd waarom de leidster wordt overgeplaatst. Moeder wist dit al en begrijpt het ook. Ze vindt het vooral jammer en ze wilde de leidster een hart onder de riem steken.
Informele klacht		
Ouders klaagden tijdens de Dag van de Voorschool in maart dat sommige voorscholen die open dag hielden al vol waren.	voorscholen in de Watergraafsmeer	De pm-ers hebben de ouders aangehoord en verwezen naar andere locaties waar nog wel plaats is. Dynamo overweegt om dit bij een volgende gelegenheid eventueel op de website te vermelden.

Klachten via Geschillencommissie in 2017

In 2017 heeft de Geschillencommissie geen klacht ontvangen over Dynamo.

Vanaf 1 januari 2018 heeft de Stichting Dynamo Peuterspeelzalen een nieuwe naam: Stichting Dynamo Voorscholen.