

# Openbaar jaarverslag klachten 2017 Dynamo

## peuteropvang

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

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

### **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.

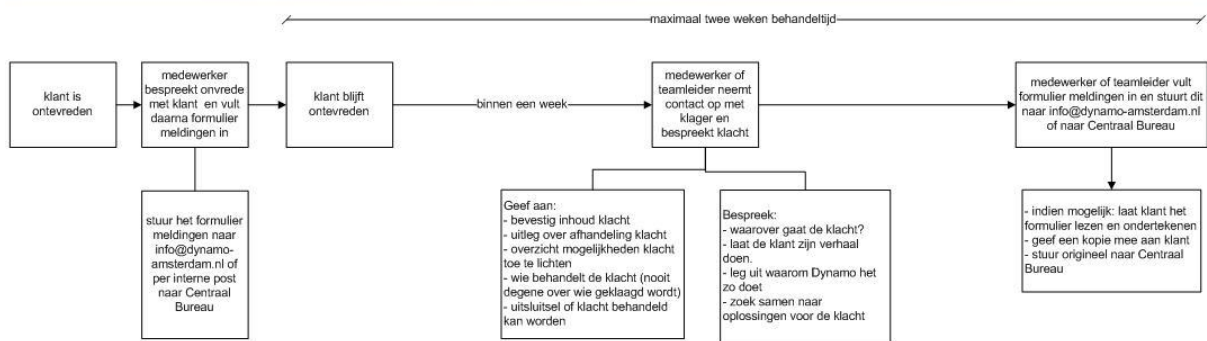
Het klachtenreglement van Dynamo is te vinden op de website van Dynamo ([www.dynamo-amsterdam.nl](http://www.dynamo-amsterdam.nl)) en is aanwezig op alle locaties. De folder *Klachten en suggesties* is op alle locaties aanwezig.

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.

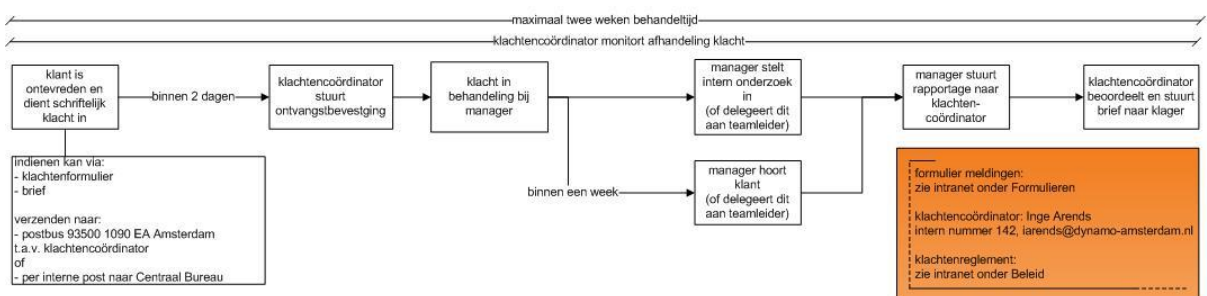
Het klachtenreglement is in overeenstemming met de beroepsprocedures voor de binnen Dynamo werkzame disciplines en met de stedelijk afgesproken klachtencode voor organisaties voor maatschappelijke dienstverlening.

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.

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



## Formele klacht (wordt behandeld op het Centraal Bureau)



### Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

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

#### Klachten 2017

In 2017 zijn er geen klachten ingediend door ouders over de peuterzalen.

#### Klachten via Geschillencommissie in 2017

In 2017 heeft de Geschillencommissie geen klacht ontvangen over Dynamo.

Vanaf 1 januari 2018 vallen de locaties van Stichting Dynamo Projecten onder de Stichting Dynamo Voorscholen.