

# Openbaar jaarverslag klachten 2019

Stichting Dynamo Voorscholen

Dit jaarverslag betreft de volgende locaties van Dynamo:

voorschool 't Klavertje	voorschool De Speeltuin
voorschool Aldoende	voorschool De Speelweide
voorschool Barbara (tm 16-9-19)	voorschool De Vrijbouter
voorschool BMS	voorschool De Zeemeermin
voorschool Catharina	voorschool Frankendael
voorschool De Amstel	voorschool Herenmarkt
voorschool De Ark	voorschool Het Kabouterhuis
voorschool De Bevers	voorschool Ienke Mienie
voorschool De Boomspijker	voorschool Kleine Alan Turing
voorschool De Bron	voorschool Lidwina
voorschool De Dapper	voorschool Linnaeus (tm 31-3-19)
voorschool De Kastanjetuin (vanaf 1-4-19)	voorschool Maas en Waal
voorschool De Kleine Plantage	voorschool Nelson Mandela
voorschool De Kleine Sint Antonius (vanaf 25-11-19)	voorschool Oosterpark (tm 31-3-19)
voorschool De Kraai	voorschool Ot en Sien
voorschool De Kraal	voorschool Pippeloentje
voorschool De Krekels	voorschool Villa Fleur
voorschool De Locomotief	BSO Paulustuin
voorschool De Meer	
voorschool De Meerbeer	
voorschool De Rivieren (tm 18-8-19)	

## 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.

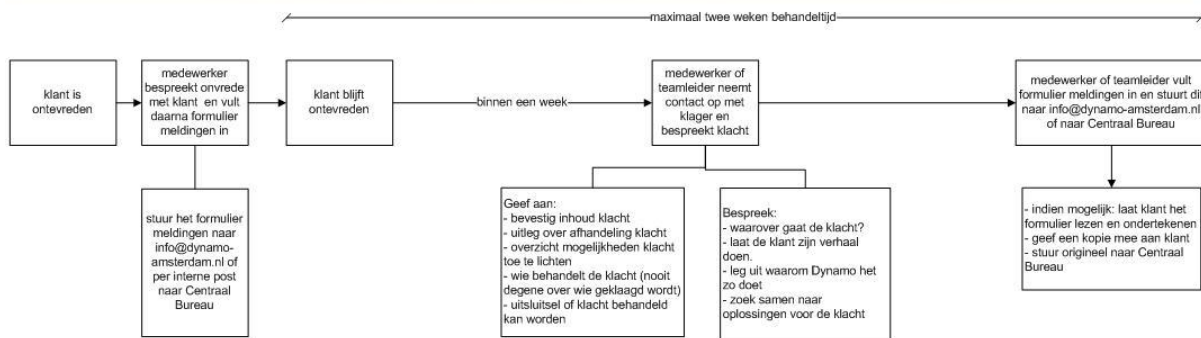
Het klachtenreglement van Dynamo is te vinden op de website van Dynamo ([www.dynamo-amsterdam.nl](http://www.dynamo-amsterdam.nl)) en is aanwezig op alle locaties. De folder *Klachten en suggesties* is op alle locaties aanwezig.

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.

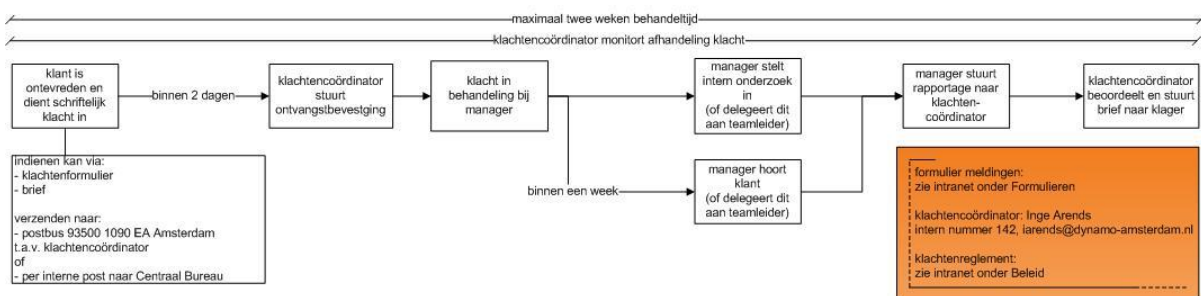
Het klachtenreglement is in overeenstemming met de beroepsprocedures voor de binnen Dynamo werkzame disciplines en met de stedelijk afgesproken klachtencode voor organisaties voor maatschappelijke dienstverlening.

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.

## Informeel 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 2019

In 2019 zijn er elf klachten ingediend door ouders over de peuterzalen.

	betreft	afdeling	inhoud en bijzonderheden	afhandeling/opmerkingen	gegrond/ongeground	vervolg/verbetermaatregel
1	klacht over bejegening	De Kleine Plantage	pm-ers hebben stamkaart van kind over het hoofd gezien en daarom niet uitgenodigd voor intakegesprek. Ouder zegt per direct de plaats op	ouder wil kind naar het KDV brengen in plaats van naar de voorschool, ze heeft er geen goed gevoel meer bij.	gegrond	Houding medewerkers wordt intern besproken. Factuur wordt gecrediteerd.
3	klacht over medewerker	De Bevers	klant klaagt dat teamleider zou zorgen voor factuur die in mindering moet worden gebracht en dat ze nu herinneringen krijgt	Uitleg over facturering verzonden, klant is tevreden	gegrond	onderliggende klacht: steeds late communicatie over wisselingen op de groep. Dit wordt meegenomen.
4	klacht over gang van zaken	De Speeltuin	ouder klaagt dat voorschool onvoldoende geëquipeerd is voor jonge kinderen (2-2,5 jaar)	zindelijkheidstraining afgestemd met ouder	gegrond	ouder is zeer tevreden over afhandeling en stuurt dankmail met complimenten voor team
5	klacht over gang van zaken	De Amstel	ouder klaagt over bejegening kind door pm'ers	teamleider heeft gesprek gevoerd met ouders en met pm'ers gewenste oplossing besproken.	gegrond	pedagogisch coach wordt ingezet om pm'ers handvatten te geven.

6	klacht over gang van zaken	Lidwina	ouder klaagt over wenperiode: vindt dat er geen overleg met ouders plaatsvindt	teamleider heeft gesprek gevoerd met ouders en excuses aangeboden. Daarna heeft op verzoek van klant de manager nog contact gehad over de wenperiode.	gegrond	Wenbeleid wordt na de zomer 2019 hernieuwd ingevoerd
7	klacht over gang van zaken	Speelweide	vader wil overeenkomst alleen tekenen onder zijn voorwaarden	verzoek is afgewezen	ongegrond	Vader heeft klacht ingediend over de directeur bij RvT. Voorzitter RvT gaat niet met hem in gesprek. Vader verwezen naar geschillencommissie
8	klacht over lunchaanbod	De Boomsspijker	klant klaagt dat er geen vegetarische worst is en dat er koeienmelk geschonken wordt (geen plantaardige melk)	teamleider geeft aan welke keuze er is.		Er wordt onderzocht of vegetarische worst in het aanbod kan worden opgenomen.
9	klacht over geluidsoverlast kinderen	De Vrijbouter	klant klaagt over geluidsoverlast van kinderen buiten	betreft waarschijnlijk overlast van de BSO in hetzelfde pand. De voorschool was die dag gesloten	ongegrond	Klager is verwezen naar de BSO.

10	klacht over gang van zaken	De Meerbeer	klant is ontevreden over vele invalkrachten en slechte communicatie daarover	manager heeft gebeld met klant. Situatie uitgelegd. Klacht gaat vooral over communicatie die als slecht wordt ervaren. Verbeterpunten toegelicht.	gegrond	Verbetermaatregelen doorgevoerd en opnieuw gebeld met klager om te informeren naar svz. Klant is voorzichtig positief, klacht afgehandeld.
11	klacht over gang van zaken	BMS	ouders zijn ontevreden over handelwijze van pm-ers en willen naar andere voorschool	gesprek gevoerd met ouders	gegrond	Kind is overgeplaatst

#### Klachten via Geschillencommissie Kinderopvang in 2019

In 2019 heeft de Geschillencommissie geen klacht ontvangen over Dynamo.



de geschillencommissie

**Stichting Dynamo Voorscholen**

Stichting Dynamo Voorscholen  
Ambonplein 55  
1094 PW Amsterdam

Tegen deze  
organisatie zijn in  
2019 geen geschillen  
ingediend bij de  
Geschillencommissie  
Kinderopvang

# CERTIFICAAT SAMEN WERKEN AAN KWALITEIT 2019

