

Openbaar jaarverslag klachten 2021

Stichting Dynamo Voorscholen

Dit jaarverslag betreft de volgende locaties van Dynamo:

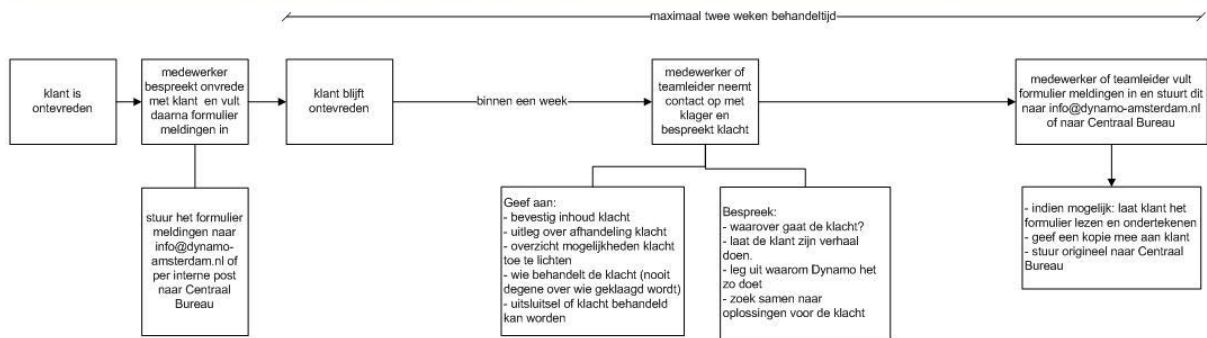
voorschool 't Klavertje	voorschool De Meer
voorschool Aldoende	voorschool De Meerbeer
voorschool BMS	voorschool De Speeltuin
voorschool Catharina	voorschool De Speelweide
voorschool De Amstel	voorschool De Vrijbouter
voorschool De Ark	voorschool Frankendael
voorschool De Bevers	voorschool Herenmarkt
voorschool De Boomspijker gewijzigd naar: De Kleine Olifant	voorschool Het Kabouterhuis
voorschool De Bron	voorschool Ienke Mienie, gesloten op 12/07/2021
voorschool De Dapper	voorschool Kleine Alan Turing
voorschool De Kastanjetuin	voorschool Lidwina
voorschool De Kleine Plantage	voorschool Maas en Waal
voorschool De Kleine Sint Antonius	voorschool Ot en Sien
voorschool De Kraai	voorschool Pippeloentje
voorschool De Kraal	voorschool Villa Fleur
voorschool De Krekels	
voorschool De Locomotief	

Klachtenreglement Dynamo

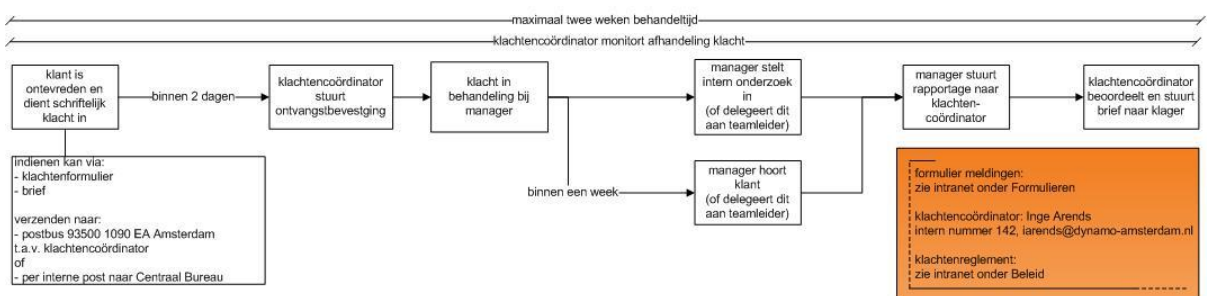
Dynamo heeft een klachtenreglement voor alle klanten van Dynamo. In dit reglement staat de klachtenprocedure beschreven voor informele en formele klachten en voor een eventuele bezwaarprocedure. Het klachtenreglement van Dynamo is te vinden op de website van Dynamo (www.dynamo-amsterdam.nl) en is aanwezig 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.

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 2021

In 2021 zijn er negen klachten ingediend door ouders over de peuterzalen.

Betreft	Voorschool	Klacht	Afhandeling/opmerkingen	Vervolg/verbetermaatregelen
klacht over gang van zaken	Lidwina	ouder klaagt dat kind is gekrabbd door ander kind	PM'ers gaan in gesprek met ouders van krabbend kind	Klant laat weten dat ze tevreden is over de afhandeling.
klacht over gang van zaken	Catharina	klant klaagt dat haar kind de speeltuin uitliep zonder dat de PM'ers dit in de gaten hadden. Wil contract opzeggen zonder opzegtermijn	excuses zijn aangeboden door twee PM'ers. Teamleider heeft met moeder gesproken, moeder heeft besloten het te proberen tot de zomervakantie.	Teamleider heeft ouder gesproken, kind is toen gebleven en er is excuses gemaakt naar de ouders. Het is toen goed opgelost.
klacht over gang van zaken	De Meer	klant klaagt over de Okido-begeleiding van haar kind, communicatie verloopt slecht, evaluatie blijft uit	gesprek gevoerd met moeder door teamleider en team. Afrondend gesprek met manager. <ul style="list-style-type: none"> • Er is intern een misverstand over de inhoud van het gesprek (wel of geen OKIDO evaluatie). Daardoor ook verwarring wie er bij het gesprek zou aansluiten. • Intern afspraken gemaakt over rol pm-er en rol pedagogisch coach, communicatie over OKIDO via de PM'ers. • Later dit jaar komt evaluatie van Okido-begeleiding. 	Gesprek met ouder, pedagogisch coach en ook met manager erbij. Besproken is hoe we werken. Inzet okido, doelen, terugkoppeling en gesprekken met wie en waarom. Ouder snapte het daarna. Heeft de gesprekken als positief ervaren en was tevreden over de afhandeling van haar klacht. OKIDO-begeleiding is geëvalueerd met betrokkenen.

Betreft	Voorschool	Klacht	Afhandeling/opmerkingen	Vervolg/verbetermaatregelen
klacht over gang van zaken	Frankendael	ouder geeft aan bezwaar te hebben tegen mannelijke medewerker op voorschool	Contact gezocht en uitgelegd dat wij werken met het vierogenprincipe. Evt. is overplaatsing kind mogelijk. Ouder besluit plaatsing te handhaven. Ook uitgelegd dat we geen onderscheid maken tussen manlijke en vrouwelijke PM'ers. We kijken naar opleiding, diploma's, competenties, kwaliteiten en VOG.	n.v.t.
klacht over gang van zaken	Locomotief	bewoner klaagt over geluidsoverlast van de school waar ook de voorschool is gehuisvest	teamleider heeft gebeld met bewoner en gesprek gevoerd over de klacht. Bewoner is blij met het goede gesprek.	Buurman nog gemaïld later Om te vragen hoe het ging. Klachten vooral mbt de school Deze sluit 15-7-23 dus buurman Blij en klacht voorbij!
klacht over gang van zaken	Frankendael	ouder klaagt dat plaatsing van het kind beëindigd wordt	manager heeft telefonisch de klacht besproken met ouder. Kind heeft aanbod voor overplaatsing naar plusgroep, vandaar de 'opzegging'. Okido is voor de zomer ingezet zonder medeweten ouder. Hiervoor zijn excuses aangeboden en dit wordt besproken met de PM'ers en pedagogisch coach. Ouder heeft geen behoefte deel te nemen aan dit gesprek. Ouder gaat akkoord met overplaatsing naar de plusgroep.	begin december is contact geweest met de ouder om na te vragen hoe de plusgroep bevalt. Kindje is gebleven tot er een plek was op de STER. Ouder is heel tevreden weggegaan. Haar jongere tweeling heeft nu ook een plek op de Kastanjetuin.

Betreft	Voorschool	Klacht	Afhandeling/opmerkingen	Vervolg/verbetermaatregelen
klacht over medewerker	De Kraai	ouder klaagt dat pm-er onvriendelijke en onprofessioneel handelt en dat ze de indruk heeft dat de pm-er het kind liever niet op de groep heeft	Teamleider heeft telefonisch gesprek met ouder gehad en aangegeven met de PM'er in gesprek te gaan. Ouder gaf daarna aan dat het voor haar naar tevredenheid was afgehandeld.	n.v.t.
klacht over gang van zaken	Pippeloentje	ouder klaagt dat pm-er kind niet heeft verschoond, terwijl kind diarree had	teamleider en PM'er hebben snel contact gehad met de ouder en excuses aangeboden. Ouder voelt zich gehoord en bedankt voor de snelle terugkoppeling. Besluit om kind uit te schrijven.	Verbeterregel: extra Verschoonronde ingevoerd. En kinderen voor het ophalen Allemaal nog een keer Controleren.
klacht over gang van zaken	Frankendael	ouder uit zorgen over bezetting, er was 1 vaste kracht aanwezig en de invaller was er nog niet om 9 uur. Ouder heeft kind mee naar huis genomen.	Er ging inderdaad iets mis met het tijdig aanvragen van de inval op deze groep. Ouder heeft ruildag aangeboden gekregen. Ouder is erg tevreden over de PM'ers en hoopt dat deze situatie niet meer voorkomt.	Situatie is ook niet meer voorgekomen. Pm-er weet wie ze moet bellen als het onverhoopt mis gaat met de invalkracht. (te laat) En aan een ouder wordt gevraagd om even te blijven tot de invalkracht of teamleider van dynamo er is.

Klachten via Geschillencommissie Kinderopvang in 2021

In 2021 heeft de Geschillencommissie geen klacht ontvangen over Dynamo.