

# Openbaar jaarverslag klachten 2022

## Stichting Dynamo Voorscholen

Dit jaarverslag betreft de volgende locaties van Dynamo:

voorschool 't Klavertje  
voorschool Aldoende  
voorschool BMS  
voorschool Catharina  
voorschool De Amstel  
voorschool De Ark  
voorschool De Bevers (gesloten juli 2022)  
voorschool De Bron  
voorschool De Dapper  
voorschool De Kastanjetuin  
voorschool De Kleine Plantage  
voorschool De Kleine Olifant  
voorschool De Kleine Sint Antonius  
voorschool De Kraai  
voorschool De Kraal  
voorschool De Krekels  
voorschool De Locomotief (gesloten juli 2022)

voorschool De Meer  
voorschool De Meerbeer  
voorschool De Speeltuin  
voorschool De Speelweide  
voorschool De Vrijbouter  
voorschool Frankendael  
voorschool Herenmarkt  
voorschool Het Kabouterhuis  
voorschool Kleine Alan Turing  
voorschool Lidwina  
voorschool Maas en Waal  
voorschool Ot en Sien  
voorschool Pippeloentje  
voorschool Villa Fleur

### 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.

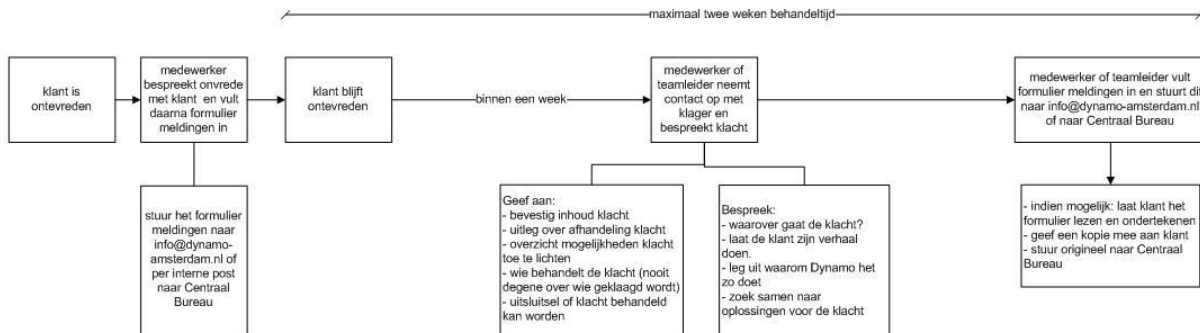
Het klachtenreglement van Dynamo is te vinden op de website van Dynamo ([www.dynamo-amsterdam.nl](http://www.dynamo-amsterdam.nl)) en is aanwezig op alle locaties. De folder *Klachten en suggesties* is op alle locaties aanwezig.

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.

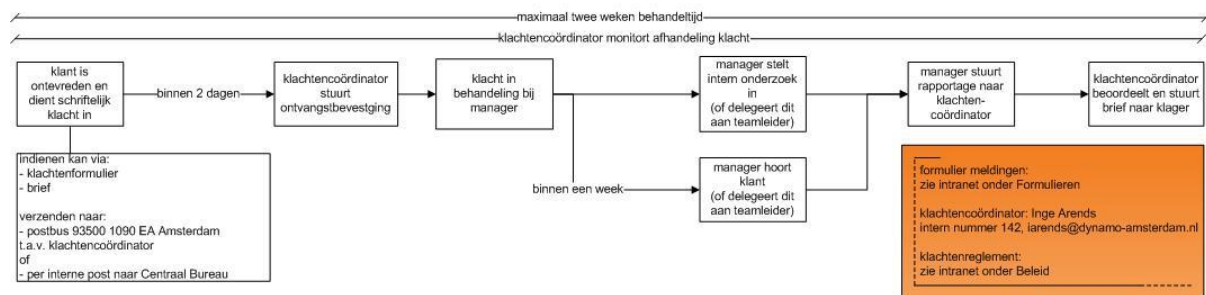
Het klachtenreglement is in overeenstemming met de beroepsprocedures voor de binnen Dynamo werkzame disciplines en met de stedelijk afgesproken klachtencode voor organisaties voor maatschappelijke dienstverlening.

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.

Er zijn in 2022 geen klachten over Dynamo ingediend bij de Geschillencommissie.

## Klachten 2022

In 2022 zijn er twee klachten ingediend door ouders over de voorscholen.

Betreft	Voorschool	Klacht	Afhandeling/opmerkingen	Vervolg/verbetermaatregelen
klacht over gang van zaken	Maas en Waal	ouder klaagt dat dochter niet welkom is op voorschool omdat ze waterpokken heeft. Ouder heeft zich gehouden aan richtlijnen RIVM, richtlijnen Dynamo staan niet op de website. Pm-ers hebben gevraagd het kind op te halen omdat andere ouders daarop aandrongen.	gesproken met moeder, pm-ers hadden anders moeten reageren. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ouder heeft ruildag aangeboden gekregen omdat het kind niet opgehaald had hoeven worden.</li> <li>• Overige ouders zijn geïnformeerd dat er waterpokken is geconstateerd op de groep.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pmers zijn op beleid gewezen dat zolang het kind zich niet ziek voelt, het op de groep kan blijven.</li> </ul>
klacht over medewerker	BMS	klant klaagt dat medewerker ouders discrimineert. Klacht volgt na agressie-incident van deze ouder op de voorschool, waarop een toegangsverbod van 3 maanden is afgegeven.	Er is een gesprek gevoerd met klager, waarin is uitgelegd dat agressief gedrag niet wordt getolereerd. Ouder heeft moeite met de houding en het gedrag van één specifieke medewerker. Mogelijk kan er een gesprek met medewerker plaatsvinden. De betreffende medewerker voelt zich bedreigd door ouder en is niet bereid met ouder in gesprek te gaan. Na einde van het toegangsverbod is ouder weer welkom op de voorschool. Afsproken wordt dat een andere pm-er die ook mentor van het kind is, de contactpersoon wordt voor deze ouder.	Ouder heeft zich na de termijn van het toegangsverbod correct opgesteld naar medewerkers. Betreffende medewerker is november 2022 uit dienst gegaan.