

Openbaar jaarverslag klachten 2023

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 Bevers

voorschool De Boomspijker

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 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

voorschool Villa Rosa

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.

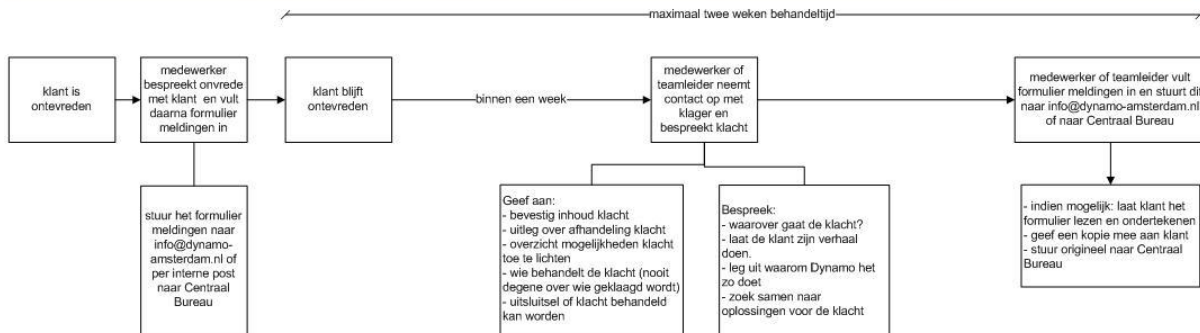
Het klachtenreglement van Dynamo is te vinden op de website van Dynamo (www.dynamo-amsterdam.nl) en is aanwezig op alle locaties. De folder *Klachten en suggesties* is op alle locaties aanwezig.

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.

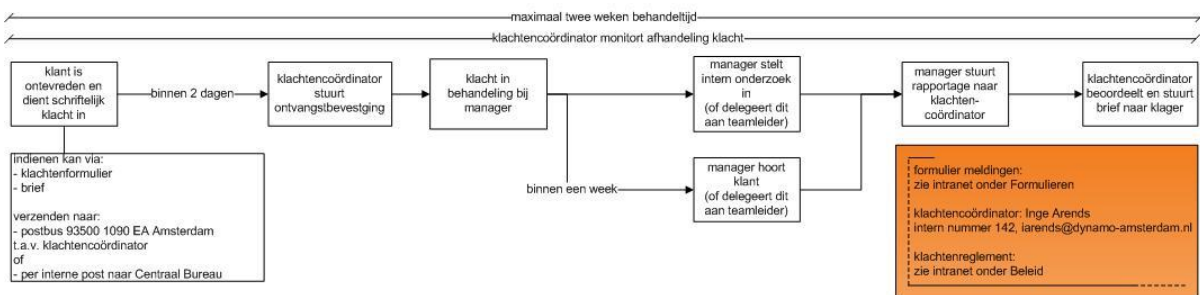
Het klachtenreglement is in overeenstemming met de beroepsprocedures voor de binnen Dynamo werkzame disciplines en met de stedelijk afgesproken klachtencode voor organisaties voor maatschappelijke dienstverlening.

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)



Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen

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

Er zijn in 2023 geen klachten over Dynamo ingediend bij de Geschillencommissie.

Klachten 2023

In 2023 zijn er 6 klachten ingediend door ouders over de voorscholen. Twee klachten betroffen hetzelfde voorval, de burens van de voorschool hebben tegelijkertijd geklaagd over geluidsoverlast.

	Betreft klacht over	afdeling of voorschool	inhoud en bijzonderheden	afhandeling/opmerkingen	vervolg/verbetermaatregel
1	Gang van zaken	Dapper	ouder klaagt dat kind thuis een bloedende mond had, volgens het kind is zij geslagen door een jongetje op de groep	pm'ers hebben dit niet gezien, vinden het heel vervelend. kind is nog aan het wennen. er is goed contact met de ouder, er hebben een aantal gesprekken plaatsgevonden ouder, mentor en leidinggevende.	Ouder voelt zich gehoord en kind begint te wennen op de voorschool.
2	Gang van zaken	Catharina	Moeder klaagt dat medewerker haar kind heeft geslagen	gesprek gevoerd, we achten het onwaarschijnlijk dat medewerker kind heeft geslagen, het mag niet en we hebben 4-ogenprincipe.	Ouder is niet tevreden hiermee, wil dat het incident wordt geregistreerd. PM'ers vullen dossier aan met hun bevindingen rondom het gezin.
3	Gang van zaken	De Kleine Olifant	ouder is ontevreden over communicatie, overdracht over gedrag van het kind op de groep was onvoldoende.	kind kan niet teveel prikkels aan, zou korter op de groep moeten zijn. Twee weken geprobeerd en het gaat niet. Pm'ers vinden dat zij duidelijk zijn geweest hierover, en het is gedocumenteerd in het logboek.	Ouders willen niet het kind eerder ophalen en kiezen voor beëindiging plaatsing

4	Gang van zaken	Pippeloentje	buren klagen over geluidsoverlast op de binnenplaats, er wordt muziek afgespeeld	er is deze week buiten muziek afgespeeld voor de peuters, dat doen we normaal nooit. Afgesproken dat dit alleen binnen gebeurt. Buren geven aan dat er ook op andere tijden overlast is, conclusie dat dit niet van de voorschool is maar van andere gebruikers van het pand.	Verbetermaatregel: er wordt geen muziek meer afgespeeld op de buitenspeelplaats
5	Gang van zaken	Pippeloentje	andere buurman klaagt over dezelfde geluidsoverlast op de binnenplaats, er wordt muziek afgespeeld	er is deze week buiten muziek afgespeeld voor de peuters, dat doen we normaal nooit. Afgesproken dat dit alleen binnen gebeurt. Buren geven aan dat er ook op andere tijden overlast is, conclusie dat dit niet van de voorschool is maar van andere gebruikers van het pand.	Verbetermaatregel: er wordt geen muziek meer afgespeeld op de buitenspeelplaats
6	Gang van zaken	planning	klant voelt zich niet serieus genomen door planner in de wens tot opvang op bepaalde dagen	klant gesproken, uitgelegd wat het plaatsingsbeleid is	

Uit deze klachten zijn geen Dynamobrede verbetermaatregelen naar voren gekomen.