

Dit jaarverslag is een openbaar verslag in de zin van artikel 2 lid 7 Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

Beknopte beschrijving van de regeling.

Skon kinderopvang heeft een regeling voor de behandeling van klachten opgesteld. Deze staat vermeld in het 'Informatiebulletin voor ouders'. Hierin is bepaald dat een klant schriftelijk een formele klacht kan indienen bij de onafhankelijke skon Klachtencommissie.

De werkwijze van de Klachtencommissie is vastgelegd in het Klachtenreglement. Dit reglement is kosteloos opvraagbaar bij het kinderverblijf en het hoofdkantoor. Het reglement is als bijlage bij dit verslag gevoegd.

De Klachtencommissie is in haar oordeelsvorming onafhankelijk van de skon directie. Deze onafhankelijkheid wordt gewaarborgd door de onafhankelijke voorzitter die geen verdere banden met skon onderhoudt.

Wijze waarop skon de regeling onder de aandacht van zijn cliënten heeft gebracht.

De procedure die gevolgd moet worden bij klachten staat vermeld in het 'Informatiebulletin voor ouders'. Dit informatiebulletin wordt tegelijk met de overeenkomst voor kinderopvang aan toekomstige klanten verzonden. Klanten ontvangen deze informatie dus voorafgaand aan de daadwerkelijke opvang. Een exemplaar van het Klachtenreglement van de skon Klachtencommissie is voor klanten kosteloos opvraagbaar bij de betreffende manager kinderverblijf en bij het skon hoofdkantoor.

Samenstelling van de commissie.

De skon Klachtencommissie bestaat uit drie personen. Een onafhankelijk voorzitter: mevrouw mr. P.S. Elkhuizen-Koopmans (vice-president sector kanton Rechtbank te Utrecht) en twee leden: mevrouw A. Smit (manager kinderverblijf) en mevrouw Yvette de Haas (regiomanager skon).

Mevrouw A. Wezenberg (regiomanager skon) is plaatsvervangend lid.

Per 1 oktober 2010 heeft mevrouw mr. G.H. Zijlstra (advocaat te Amersfoort) de functie van onafhankelijk voorzitter overgenomen.

In welke mate heeft de klachtencommissie haar werkzaamheden kunnen verrichten met inachtneming van de waarborgen bedoeld in artikel 7 lid 2 Wet klachtrecht cliënten zorgsector.

De in artikel 7 lid 2 Wet klachtrecht cliënten zorgsector bedoelde waarborgen zijn vastgelegd in het Klachtenreglement.

In artikel 2.1 Klachtenreglement is vastgelegd dat de skon Klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter en twee leden. Wraking en verschoning is geregeld in artikel 3 Klachtenreglement.

Op grond van artikel 9.1 Klachtenreglement dient de skon Klachtencommissie binnen twee maanden nadat de klacht bij haar is ingediend een beslissing omtrent de gegrondheid van de klacht te nemen. Daarbij stelt de Klachtencommissie de klager, degene over wie is geklaagd (of op wiens afdeling de klacht van toepassing is) en de directie schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen. Bij afwijking van deze termijn van twee maanden doet de Klachtencommissie schriftelijk en met redenen omkleed mededeling aan de klager, degene over wie is geklaagd (of op wiens afdeling de klacht van toepassing is) en de directie onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel over de klacht zal uitbrengen (artikel 9.1 Klachtenreglement). In artikel 5 Klachtenreglement is gewaarborgd dat de klager en degene over wie is geklaagd (of op wiens afdeling de klacht van toepassing is) door de Klachtencommissie in de gelegenheid worden gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd. Tenslotte is in artikel 6 Klachtenreglement bepaald dat de klager en degene over wie is geklaagd (of op wiens afdeling de klacht van toepassing is) zich kan laten bijstaan of laten vertegenwoordigen door een door hem/haar aan te wijzen persoon.

De Klachtencommissie heeft zich bij haar werkzaamheden gehouden aan het Klachtenreglement en haar werkzaamheden zonder belemmeringen kunnen verrichten.

Het aantal en de aard van de door de klachten commissie behandelde klachten.

In 2010 hebben 2 klanten van skon kinderopvang een klacht ingediend bij de skon Klachtencommissie waar de Klachtencommissie een uitspraak over heeft gedaan.