

- 3.2 De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, maakt van de klacht en de afhandeling een korte schriftelijke rapportage ten behoeve van de organisatie. ¶
- 3.3 De termijn voor het geven van een reactie op een klacht is ten hoogste twee weken. Indien de klacht vervolgens ingediend wordt bij het bestuur, geldt hiervoor opnieuw een termijn van ten hoogste twee weken. ¶ De maximale termijn bij het doorlopen van alle drie geledingen bedraagt daarmee 2x2 weken. De organisatie draagt zorg voor de inachtneming van genoemde termijnen.
Zolang de klager de klacht niet bij een hogere geleding heeft ingediend, is er in feite geen klacht. De twee weken tijd die de organisatie heeft per geleding, gaat in bij het wederom indienen van de klacht. De maximale tijd van 4 weken kan dus over meer tijd verspreid worden, afhankelijk van de snelheid van reageren van de klager. ¶ De medewerker die de klacht in ontvangst neemt, informeert de klager op dit punt. ¶
- 3.4 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij het bestuur is ingediend, wordt de beklagde medewerker door de hogere geleding in de gelegenheid gesteld mondeling en/of schriftelijk haar/zijn standpunt toe te lichten. ¶
- 3.5 Indien de klacht betrekking heeft op een medewerker, de klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld en door de klager bij het bestuur is ingediend, worden klager en beklagde in de gelegenheid gesteld hun argumenten naar voren te brengen en toe te lichten in elkaars aanwezigheid, tenzij het nodig wordt geacht partijen afzonderlijk te horen, of indien één van de partijen hierom verzoekt. Indien tot afzonderlijk horen van klager en beklagde wordt overgegaan, zal alleen die informatie bij de overwegingen worden betrokken waarop de wederpartij gelegenheid heeft gehad te reageren. ¶
- 3.6 De klager kan te allen tijde zijn of haar klacht voorleggen aan de Zuid-Hollandse Centrale Klachtencommissie Kinderopvang. De organisatie attendeert klager op de mogelijkheid de klacht bij de ZcKK in te dienen, en stelt hem of haar een klachtformulier en reglement ter beschikking. ¶ De organisatie attendeert klager op externe instanties waar hij of zij eventueel ondersteuning kan krijgen bij het op schrift stellen van de klacht. ¶ Voor klachten, ingediend door een minderjarige klager, wordt vanaf dit moment de ouder/verzorger geacht verder als vertegenwoordiger op te treden. ¶

Artikel 4 Bijstand

Partijen kunnen zich laten bijstaan, of doen vertegenwoordigen, door een door hem of haar aan te wijzen persoon.

Artikel 5 Het inwinnen van inlichtingen

- 5.1 De organisatie kan ter beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen bij klager, alsmede bij derden. Voor het inwinnen van informatie bij derden is schriftelijk toestemming nodig van betrokkene(n), voor zover het hun privacy betreft.