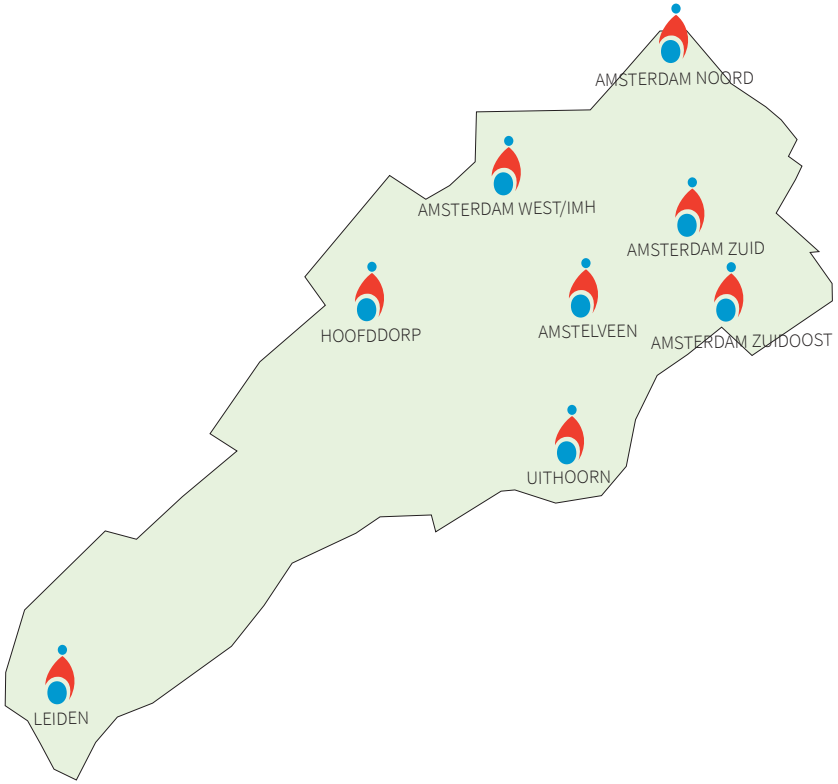
Centraal Bureau
Amsteldijk 196
1079 LK Amsterdam
020 - 644 53 51
info@kabouterhuis.nl

Meer informatie en contactgegevens:
www.kabouterhuis.nl/over-ons



't Kabouterhuis
MEDISCH ORTHOPEDAGOGISCH CENTRUM

uitgave september 2024

't Kabouterhuis
MEDISCH ORTHOPEDAGOGISCH CENTRUM

Tip, Klacht of Vraag?
Vertel het ons!

Zijn u, uw kind en uw gezin goed geholpen bij MOC ‘t Kabouterhuis? Heeft u een klacht, een vraag of een tip? Wij horen het graag! Dus ook wat wij beter kunnen doen. Want ’t Kabouterhuis vindt goede communicatie met u als ouders of verzorgers erg belangrijk.

Bent u niet tevreden over de hulp die u krijgt of hebt gekregen van ‘t Kabouterhuis? Of over de manier waarop de samenwerking is verlopen? Laat het ons dan weten. Wij gaan graag met u in gesprek. En wij nemen uw suggestie of klacht - groot of klein - altijd serieus!

Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Als u er niet goed uitkomt met de medewerker met wie u contact heeft gehad, vraag dan om een gesprek met zijn of haar leidinggevende. U kunt de contactgegevens opvragen bij de receptie van de locatie.

U kunt met uw klacht ook terecht bij de directeur-bestuurder. Zij is bereid om te luisteren naar uw verhaal. Om zo samen te zoeken naar een passende oplossing.

Wilt u uw klacht liever niet met de behandelaar, leidinggevende of bestuurder bespreken? Dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de onafhankelijke klachtencommissie.

Klachtenreglement

In ons klachtenreglement is vastgelegd hoe de klachtencommissie van ‘t Kabouterhuis omgaat met een klacht.

U kunt het klachtenreglement vinden op onze website:

www.kabouterhuis.nl/ouders/regelingen/klachten-en-suggesties

Het klachtenreglement is ook op te vragen bij de receptie van de locatie.

Klacht indienen bij commissie

U stuurt een brief aan de klachtencommissie met hierin de toelichting op uw klacht en de persoon waar de klacht betrekking op heeft.

De brief stuurt u per post of e-mail naar:
Klachtencommissie MOC ’t Kabouterhuis
T.a.v. directiesecretariaat
Amsteldijk 196
1079 LK Amsterdam
directiesecretariaat@kabouterhuis.nl

Wat gebeurt er nadat u uw klacht ingediend heeft?

- Het directiesecretariaat stuurt uw brief door naar de klachtencommissie.
- Binnen 5 werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging van uw klacht en een termijn waarop u een inhoudelijke reactie kunt verwachten.
- Wij hebben een termijn van 6 weken voor de afhandeling van de klacht.
- Mocht dit langer worden, dan ontvangt u een schriftelijke uitleg waarom het langer duurt - dus waarom deze termijn wordt overschreden - en geven wij aan binnen welke termijn wij een uitspraak over de klacht zullen doen.
- Ook de medewerker waar de klacht over gaat, krijgt binnen 5 werkdagen bericht hierover.
- Wij blijven tijdens deze hele procedure graag met u in gesprek. De inzet van een onafhankelijke bemiddelaar van Jeugdstem kan hierbij helpen.

Jeugdstem

Iedereen die vragen of klachten heeft over jeugdhulp, kan contact opnemen met de vertrouwenspersonen van Jeugdstem. De dienstverlening van Jeugdstem is gratis. **Meer informatie: www.jeugdstem.nl**