

M.O.C. 't Kabouterhuis

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

Jonge Kind Academie
Amsteldijk 196
1079 LK Amsterdam
T. 020 - 644 53 51
training@kabouterhuis.nl

**Infant Mental Health
(IMH) Team**
Kraijenhoffstraat 32
1018 RL Amsterdam
T. 020 - 341 60 59
imh@kabouterhuis.nl

Locatie Amsterdam Zuid
Amsteldijk 196
1079 LK Amsterdam
T. 020 - 644 53 51
zuid@kabouterhuis.nl

Locatie Amsterdam West
Albardagracht 1
1063 NN Amsterdam
T. 020 - 613 85 85
west@kabouterhuis.nl

Locatie Hoofddorp
Kaj Munkweg 2
2131 RW Hoofddorp
T. 023 - 555 44 11
hoofddorp@kabouterhuis.nl

Locatie Amsterdam Zuidoost
Leksmondplein 28
1108 EL Amsterdam
T. 020 - 453 01 91
zuidoost@kabouterhuis.nl

Locatie Amstelveen
Marne 127
1186 PJ Amstelveen
T. 020 - 810 03 60
amstelveen@kabouterhuis.nl

Locatie Amsterdam Noord
Kopjachtplein 20
1034 JG Amsterdam
T. 020 - 630 46 30
noord@kabouterhuis.nl

Locatie Uithoorn
Randhoornweg 31-39
1422 WX Uithoorn
T. 0297 - 81 00 60
uithoorn@kabouterhuis.nl

versie: november 2016

Een suggestie of klacht? Vertel het ons!

't Kabouterhuis vindt goede afstemming en communicatie met ouders erg belangrijk. De ouders blijven de belangrijkste opvoeders gedurende de tijd dat je kind bij 't Kabouterhuis in behandeling is. Wij streven met onze behandeling naar positieve veranderingen, die aansluiten bij de behoeften en mogelijkheden van je kind en je gezin.

De relatie en de samenwerking met de ouders is van groot belang voor onze behandelaars. We gaan hier dan ook zorgvuldig mee om. Mocht er toch iets zijn waar je niet tevreden over bent, laat het ons dan weten. Dan proberen we direct te zoeken naar een goede oplossing en gaan we graag het gesprek met je aan. We nemen jouw suggestie of klacht – groot of klein – altijd serieus!

Wat kan je doen als je een klacht hebt?

Heb je een klacht en wil je deze bespreekbaar maken? Dat kan op twee manieren.



Klacht bespreken met je behandelaar of zijn/haar leidinggevende

't Kabouterhuis heeft korte lijnen tussen de behandelaar, de ouders en de andere betrokkenen in de omgeving van je kind. We vinden het belangrijk dat jij – als ouder – je altijd vrij voelt om aan te geven wat goed voelt en wat niet. Mocht er iets zijn waar je ontevreden over bent, bepreek dit dan met je behandelaar. Vind je dat vervelend, dan kun je altijd een gesprek aanvragen met zijn/haar leidinggevende. Hij/zij hoort graag je verhaal en helpt bij het zoeken naar een oplossing. Je kan de contactgegevens opvragen bij de receptie van de locatie.

Je kunt met je klacht ook terecht bij de directeur-bestuurder. Ook zij is bereid om te luisteren naar je verhaal en om samen te zoeken naar een passende oplossing.



Klacht indienen bij de klachtencommissie

Wil je jouw klacht liever niet met de behandelaar, leidinggevende of bestuurder bespreken, dan ben je als cliënt bij 't Kabouterhuis altijd in de gelegenheid om een klacht in te dienen bij de onafhankelijke externe klachtencommissie. Je kunt een brief sturen met hierin de toelichting op de klacht en de persoon waar de klacht betrekking op heeft.

Deze brief stuur je of mail je naar:

.....
Klachtencommissie MOC 't Kabouterhuis
T.a.v. directiesecretariaat
Amsteldijk 196, 1079 LK Amsterdam
directiesecretariaat@kabouterhuis.nl
.....

Het directiesecretariaat stuurt je brief door naar de klachtencommissie. Binnen 5 werkdagen krijg je schriftelijk een ontvangstbevestiging van je klacht en een termijn waarop je een inhoudelijke reactie kunt verwachten.

We hanteren een termijn van zes weken voor de afhandeling van de klacht. Mocht dit langer worden, dan ontvang je een schriftelijke uitleg waarom deze termijn wordt overschreden en geven we aan binnen welke termijn we een uitspraak over de klacht zullen geven. Ook degene waar de klacht over gaat, krijgt binnen 5 werkdagen bericht hierover. We blijven gedurende deze hele procedure graag met je in gesprek. De inzet van een onafhankelijke bemiddelaar van het AKJ kan hierbij helpen.

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)

Bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg kan je terecht voor informatie, advies en ondersteuning. Dit is een onafhankelijke stichting, die je bijvoorbeeld kan helpen met het formuleren van je klacht. Het advies is gratis. Meer informatie: www.akj.nl. Het AKJ heeft ook een vertrouwenspersoon in dienst, die zich inzet voor klachten van cliënten van 't Kabouterhuis.

Klachtenreglement

't Kabouterhuis heeft een klachtenreglement voor cliënten. Hierin is vastgelegd hoe de klachtencommissie van 't Kabouterhuis omgaat met een klacht. Het klachtenreglement staat op www.kabouterhuis.nl. Het klachtenreglement is ook op te vragen bij de receptie van de locatie.