

Centraal Bureau

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

IMH Team

Kraijenhoffstraat 32
1018 RL Amsterdam
020 - 341 60 59
imh@kabouterhuis.nl

Jonge Kind Academie

Amsteldijk 196
1079 LK Amsterdam
020 - 644 53 51
academie@kabouterhuis.nl

> Locaties

Locatie Amstelveen

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

Locatie Amsterdam West

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

Locatie Amsterdam Zuidoost

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

Locatie Leiden

Schipholweg 66A
2316 XE Leiden
06 - 209 155 24
leiden@kabouterhuis.nl

Locatie Amsterdam Noord

Kopjachtplein 20,
1034 JG Amsterdam
020 - 630 46 30
noord@kabouterhuis.nl

Locatie Amsterdam Zuid

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

Locatie Hoofddorp

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

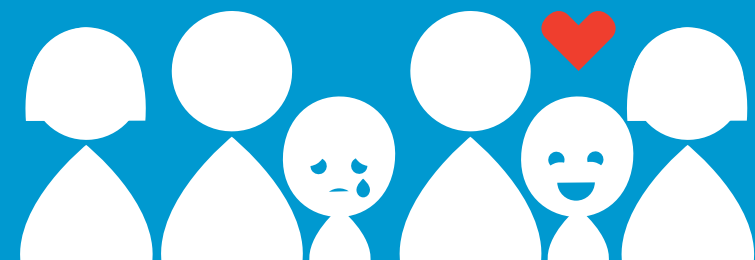
Locatie Uithoorn

Brede school Legmeer
Randhoornweg 31
1422 WX Uithoorn
0297 - 81 00 60
uithoorn@kabouterhuis.nl



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 ~~namelijk~~ 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. ~~Dan proberen wij direct te zoeken naar een goede oplossing.~~ 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. ~~De leidinggevende hoort graag uw verhaal aan en helpt bij het zoeken naar een oplossing.~~ U ~~kan~~ de contactgegevens opvragen bij de receptie van de locatie.

U kunt met uw klacht ook terecht bij de directeur-bestuurder. Ook 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 ~~ook altijd~~ 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. Ga naar www.kabouterhuis.nl en zoek rechtsboven op 'klachtenreglement'. 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 het AKJ kan hierbij helpen.

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ)

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