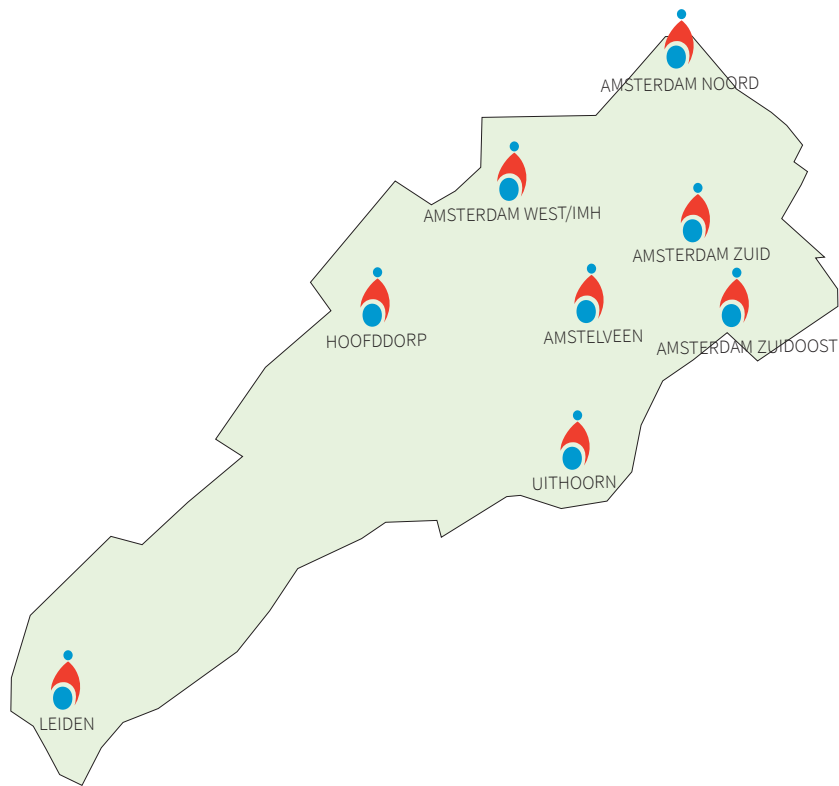


Centraal Bureau

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

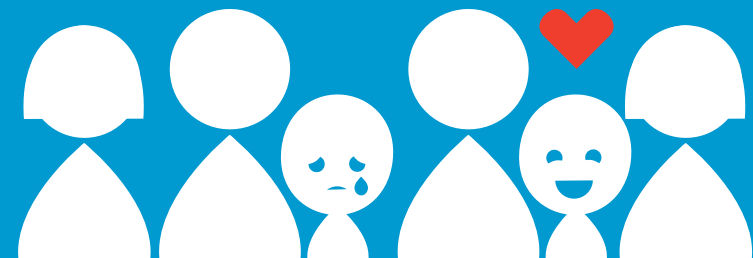
➤ **Meer informatie en contactgegevens:**
www.kabouterhuis.nl/over-ons



't Kabouterhuis
MEDISCH ORTHOPEDAGOGISCH CENTRUM

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 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.**