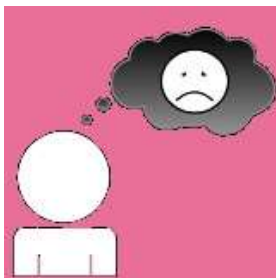


## Ola Mundo Klachtrecht ouders - u heeft een verbeterpunt of klacht

Hieronder staat in het kort de manier, waarop u een verbeterpunt of klacht kunt indienen bij Ola Mundo.



### U heeft een klacht of een tip voor Ola Mundo. Wat kunt u doen? Stap voor stap.

U bent betrokken bij Ola Mundo als ouder, pleegouder, verzorger, stiefouder of wettelijk vertegenwoordiger. Binnen Gezinshuis Ola Mundo wordt er naar gestreefd de hulpverlening zo goed mogelijk te laten verlopen. Toch kunnen zich situaties voordoen, waarover u klachten hebt.

Gezinshuis Ola Mundo hecht er waarde aan dat u die klachten kenbaar maakt. De samenwerking met u wordt er door bevorderd en de organisatie wordt in staat gesteld, waar nodig verbeteringen aan te brengen.

### Voorbeelden van een klacht of verbeterpunt -

- U signaleert een onveilige situatie.
- U vindt dat u onvoldoende bij de behandeling bent betrokken.
- U bent het niet eens met een besluit van de groepsleiding.
- Uw kind wordt volgens u niet op de juiste manier behandeld

### De klachtenprocedure

- ❖ U bespreekt met **de gezinshuisouder** waar u ontevreden over bent of wat u veranderd wilt hebben. Gezinshuisouder bekijkt samen met u of er iets aan gedaan kan worden.
- ❖ Als u daarna nog steeds niet tevreden bent, dan kunt u ook nog een gesprek hebben met de **behandelcoördinator**. Die bekijkt samen met u wat er aan gedaan kan worden. Samen vult u eventueel het formulier in.
- ❖ **De cliëntvertrouwenspersonen van het AKJ**  
Wilt u de klacht of tip *niet* eerst met **Gezinshuisouder** of de **behandelcoördinator** bespreken dan kunt u ook naar de **cliëntvertrouwenspersoon**. Deze vertrouwenspersoon werkt bij het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg, het AKJ. Dat is een onafhankelijke stichting, dus de vertrouwenspersoon is niet in dienst bij Ola Mundo.  
U kunt hem of haar bereiken via telefoonnummer **088-555 10 00**. Dit kan van maandag t/m vrijdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur.  
Tevens via website: <https://www.akj.nl/algemeen/contact/>

## Ola Mundo Formulier - ik heb een tip - klacht!

Naam: \_\_\_\_\_

Afdeling: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

E-mailadres of telefoonnummer waar we u kunnen bereiken:

\_\_\_\_\_

1. Wat is uw tip of waar bent u niet tevreden over?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Wanneer is het gebeurd?

\_\_\_\_\_

2a. Is het al eens eerder gebeurd?

\_\_\_\_\_

3. Waar is het gebeurd?

\_\_\_\_\_

4. Waren er anderen bij?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. Heeft u dit al eerder besproken met iemand bij Ola Mundo? Zo ja, wat is er toen afgesproken?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Heeft u een idee wat er zou moeten veranderen?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Registratie**

*Ola Mundo wil graag leren van klachten. Daarom zullen we uw klacht of tip altijd registreren. De hulpverlener zal u vragen om samen het registratieformulier op de computer in te vullen.*

*U kunt dit formulier opsturen naar: [gezinshuisolamundo@gmail.com](mailto:gezinshuisolamundo@gmail.com)*

*Of opsturen naar: Gezinshuis Ola Mundo, Rentmeesterlaan 3, 3451 DN Vleuten*