

## Cursist bij De Opstap - **Rechten & plichten**

Als (aspirant)cursist kom je naar de Opstap na een verwijzing van je behandelaar of wijkteam.

De Opstap biedt gespecialiseerde dagbesteding met professionele begeleiding. De dagbesteding heeft de vorm van een cursus, waarin je naar opdracht werkt met verschillende materialen zoals acrylverf, houtskool, klei, inkt, ets en lino. De Opstap biedt cursisten de cursus en wekelijks een dagdeel Vrije Werkplaats. Hierin kun je je werk afmaken of zelfstandig aan de slag gaan.

Met de cursus en de begeleiding wil De Opstap je helpen om je creatieve talenten en jezelf te ontwikkelen.

De Opstap wil goede zorg bieden en daar effectief in zijn. Om de cursus voor zoveel mogelijk cursisten succesvol te laten zijn, zijn er afspraken gemaakt. Cursisten hebben hier, net als de docenten en andere medewerkers, duidelijke rechten en plichten. In deze brochure worden ze beschreven, samen met de procedures om te klagen, in te spreken en je (on)tevredenheid te uiten.

## **Zeven rechten van cursisten.**

### **1. Het recht op goede zorg.**

- i) Cursisten hebben recht op zorg van goede kwaliteit, die voldoet aan professionele standaarden en hedendaagse kwaliteits- en veiligheidseisen. In de zorg staan de behoeftes, wensen, ervaringen en belangen van de cursist centraal.
- ii) De Opstap zorgt ervoor dat alle docent/begeleiders bevoegd en bekwaam zijn en handelen overeenkomstig professionele standaarden. De Opstap zorgt voor continuïteit van de ondersteuning.
- iii) Cursisten bij De Opstap wordt bij binnenkomst gevraagd naar hun behoeften, en later wordt met behulp van de Zelf Redzaamheid-Matrix (ZRM) de actuele situatie van cursisten in kaart gebracht. De afspraken die gemaakt worden, worden vastgelegd in een Ondersteuningsplan.
- iv) De ontwikkeling van cursisten wordt minimaal eens per jaar geëvalueerd. Doelen/ afspraken worden dan waar nodig bijgesteld. Tijdens de evaluaties wordt ook gesproken over een mogelijke vervolgstap na De Opstap. De docent zal de cursist naar vermogen adviseren en/of begeleiden.

### **2. Het recht op informatie.**

Cursisten hebben het recht om geïnformeerd te worden over hun dossier en de daarin opgeslagen informatie, over het gebruik van die gegevens en over de bewaartermijnen hiervan.

Cursisten hebben het recht het eigen dossier in te zien, en (tegen vergoeding van de kopieerkosten) het recht op een kopie van dit dossier.

### **3. Het recht op veiligheid.**

Cursisten hebben recht op een veilige leeromgeving, waarin zichzelf en hun persoonlijke eigendommen - waaronder het door hen in de cursus gemaakte werk - door de docenten en door elkaar met respect behandeld worden. De Opstap werkt met deugdelijk materiaal en doet er ook verder alles aan om incidenten en ongelukken te voorkomen.

### **4. Het recht op zeggenschap.**

Goede zorg is zorg die tot stand komt in samenspraak met cursisten. In een kleinschalige organisatie als De Opstap bestaat die samenspraak ook al vele jaren op een informeel niveau. De Opstap wil nu, in aansluiting op haar missie om cursisten te activeren en kansen te geven, de cursisten meer mogelijkheden bieden om mee te denken over ontwikkelingen.

De Opstap begint dit traject door enkele malen per jaar - te beginnen in november 2020 - een groep cursisten uit te nodigen voor een Cursisten Overleg. Het gaat om een overleg met het bestuur van De Opstap over voorgenomen bestuursbesluiten die van belang zijn voor cursisten.

#### **5. Het recht op geheimhouding.**

De informatie die cursisten over zichzelf geven in de intake en tijdens de persoonlijke begeleiding door docenten is vertrouwelijk en deze wordt niet met anderen gedeeld.

#### **6. Het recht op privacy.**

De Opstap vraagt een cursist om toestemming als er foto's of audiovisuele opnamen worden gemaakt ten behoeve van publicatie, en draagt er zorg voor dat gesprekken tussen docenten of docenten en cursisten over privacygevoelige onderwerpen niet door anderen kunnen worden gehoord.

#### **7. Het recht om te klagen.**

Klagen mag! Cursisten bij De Opstap kunnen te maken krijgen met situaties of omstandigheden waarover zij niet tevreden zijn. Natuurlijk worden die eerst besproken met de eigen docent, en hopelijk gaat het daarna beter.

Als dat niet voldoende is kan er een klacht ingediend worden. Cursisten bij De Opstap kunnen klachten telefonisch (020-6656215), mondeling (bij De Opstap) , schriftelijk (Mauritskade 24 1091 GC Amsterdam), of per e-mail ([info@deopstap.nl](mailto:info@deopstap.nl)) indienen, en wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kunnen zij dat ook doen bij de gemeente Amsterdam. Zie de procedure die vermeld staat op de Opstap-website ( [www.deopstap.nl](http://www.deopstap.nl) ).

#### **Drie plichten van cursisten.**

##### **1. Cursisten legitimeren zich en geven De Opstap de inlichtingen die deze redelijkerwijs nodig heeft.**

Bij de intake legitimeert een cursist zich door een geldig legitimatiebewijs. Bij de intake wordt ook een kennismakingsformulier ingevuld met

- a) voor- en achternaam, geboortedatum, BSN-nummer
- b) adres, telefoonnummer, e-mailadres.
- c) naam huisarts en wanneer van toepassing, verwijzer en verwijzende instelling
- d) naam en contactgegevens van een contactpersoon
- e) enkele persoonlijke gegevens, die de docenten/coaches nodig hebben voor hun werk.

## **2. Cursisten tonen respect voor elkaar, de docenten, vrijwilligers en andere medewerkers van de Opstap/MK24.**

De Opstap biedt cursisten een veilige omgeving en cursisten dragen hieraan bij door andere cursisten, docenten en medewerkers en hun persoonlijke eigendommen te respecteren en zich te onthouden van fysieke of verbale agressie en van het onder invloed zijn van alcohol of drugs.

## **3. Cursisten zijn bij de lessen en afspraken aanwezig en melden het als ze om welke reden dan ook niet kunnen komen.**

Als een cursist niet kan komen, meldt hij/zij zich van tevoren af via [info@deopstap.nl](mailto:info@deopstap.nl) of via het telefoonnummer van De Opstap: 020 6656215.

### **Tevreden?**

De Opstap heeft een duidelijke visie op haar taak in Amsterdam. De Opstap wil cliënten door de cursus beeldende vorming leren om hun creatieve talenten en vooral zichzelf te ontwikkelen, waardoor zij (weer) tot maatschappelijke participatie kunnen komen. Zij wil goede zorg bieden en daar effectief in zijn.

Slaagt de Opstap hierin? Helpt zij cursisten en helpt zij hen voldoende? In de zorg zijn methoden, zoals de Zelf Redzaamheid Matrix (ZRM), ontwikkeld. Hiermee kunnen de behoeften en ontwikkelingen van individuele cursisten inzichtelijk gemaakt worden en de Opstap werkt daar ook mee.

Hiernaast is de Opstap in 2015 begonnen alle cursisten de mogelijkheid te bieden zich uit te spreken over het functioneren van de Opstap in een schriftelijke enquête, die anoniem en vertrouwelijk is. De resultaten van deze enquête worden in een rapport samengevat en de wensen en aanbevelingen van de deelnemers vormen een handvat voor eventuele aanpassingen in het beleid. Dit client tevredenheids-onderzoek vindt tweejaarlijks plaats. Het verslag van dat onderzoek ontvangen alle cursisten. De resultaten worden in het Cursisten Overleg besproken.