

## Klachtenprocedure

**Iedereen mag klagen!** Een cursist bij de Opstap kan zijn of haar klacht telefonisch 020-6656215, mondeling (bij de Opstap, Mauritskade 24), schriftelijk (Mauritskade 24 1091 GC Amsterdam, of per e-mail (info@deOpstap.nl) indienen, en kan dat doen bij de gemeente A'dam.

Onder 'klacht' wordt verstaan: iedere (schriftelijke of mondelinge) uiting van ontevredenheid (meestal door of namens de cursist) over één van de facetten van de dienstverlening. Een klacht is dus vormvrij en kan op elke plaats van een organisatie geuit worden.

Standpunt van de gemeente Amsterdam is: "Klaag daar waar het is misgegaan." Want dat is de snelste manier om fouten recht te zetten en onduidelijkheden alsnog te verhelderen. Daarom adviseert de gemeente Amsterdam vooral bij de verantwoordelijke ketenpartner van de WMO (dat is in dit geval de Opstap) te klagen. Zo kan de verantwoordelijke ketenpartner (lees de Opstap) direct problemen oplossen en leren en verbeteren naar aanleiding van klachten.

- De klager ontvangt binnen 4 werkdagen na ontvangst van zijn/haar klacht een bevestiging waarin hij/zij wordt geïnformeerd over wie zijn klacht behandelt en op welke wijze de klachtbehandeling verder verloopt;
- De klager krijgt altijd de gelegenheid om zijn klacht nader toe te lichten ('hoor plicht');
- De klager wordt geïnformeerd of de klacht gegrond is of niet;
- De Opstap gaat bij de klager na of hij tevreden is met de geboden oplossing en/of de afhandeling van de klacht;

Bij schriftelijke afhandeling informeert de Opstap de klager dat hij/zij bij ontevredenheid over de klachtbehandeling terecht kan bij de gemeente of de Gemeentelijke Ombudsman met de volgende clausule:

"Stichting de Opstap werkt in opdracht van de gemeente Amsterdam. Als u niet tevreden bent over de manier waarop uw klacht is afgehandeld, dan kunt u de gemeente Amsterdam (Team Klachten en Kwaliteit, antwoordnummer 9087, 1000 VV Amsterdam) of de Gemeentelijke Ombudsman (Postbus 11131, 1001 GC Amsterdam) vragen om onderzoek te doen."

Op de website [www.amsterdam.nl/zorg](http://www.amsterdam.nl/zorg) vindt de cursist informatie over de verschillende telefoonnummers en adressen van de gemeente Amsterdam en de verschillende ketenpartners met hun contactgegevens. Via de website van de gemeente Amsterdam is het klachtenformulier rechtstreeks in te vullen en te downloaden. De Gemeentelijke Ombudsman (GO) en Meldpunt Cliëntenbelang Amsterdam zijn bekend met het klachtenbeleid in de uitvoering van de Wmo in Amsterdam. Ook zij kunnen de klager informeren en verwijzen naar de gemeente of De Opstap en de klager ondersteunen bij het indienen van een klacht.