de OPSTAP

kunsteducatie ● talentontwikkeling ● participatie ▶

Cursist bij De Opstap -

Rechten & plichten

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

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 motivatie en doelen, na proeflessen wordt met behulp van een evaluatieformulier 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 of de trajectcoach van De Opstap 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 zijzelf 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. Om cursisten meer mogelijkheden te bieden mee te denken over ontwikkelingen binnen De Opstap is er enkele jaren geleden het cursistenoverleg in het leven geroepen. De Opstap nodigt minimaal één keer per jaar een groep cursisten uit voor een cursistenoverleg. 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 besproken met de eigen docent, of met de teamleider, en hopelijk gaat het daarna beter.

Als dat niet voldoende is kan er een klacht ingediend worden. Cursisten bij De Opstap kunnen klachten telefonisch (020 665 6215), mondeling (bij De Opstap), schriftelijk (Mauritskade 24 1091 GC Amsterdam), of per e-mail (info@deopstap.nl) indienen, en wanneer dit niet tot een oplossing leidt, kunnen zij dat ook doen bij de gemeente Amsterdam. Zie de klachtenprocedure die vermeld staat op de website van De Opstap (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) 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. Cursisten ontvangen bij hun (eerste) evaluatiegesprek een flyer met de actuele huisregels van De Opstap.

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, via de appgroep van de groep, of via het telefoonnummer van De Opstap: 020 665 6215.

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? De Opstap evalueert minimaal één keer per jaar de situatie van de cursist bij De Opstap. Hiermee

kunnen de behoeften en ontwikkelingen van individuele cursisten inzichtelijk gemaakt worden en kan De Opstap daar lessen uit trekken.

Cursisten bij De Opstap kunnen zich ook uitspreken 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 cliëntentevredenheidsonderzoek vindt tweejaarlijks plaats. In het najaar van 2024 ontvingen de cursisten de vijfde Cursistenmonitor. Het verslag van dat onderzoek wordt gedeeld met alle cursisten. De resultaten worden in het Cursistenoverleg besproken. De volgende Cursistenmonitor wordt in november 2026 gehouden.

De Opstap, september 2026

16-09-2025 kleine aanpassingen, trajectcoach toegevoegd BA