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.

De Opstap wijst cliënten erop dat zij bij klachten ook desgewenst gebruik kunnen maken van de klachtenregeling van de hoofdaannemer of van de gemeente Amsterdam over de Uitbestede Dagbesteding.

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 te klagen. Zo kan de verantwoordelijke ketenpartner direct problemen oplossen en leren en verbeteren naar aanleiding van klachten.

Bij een klacht ingediend bij De Opstap:

- ontvangt de klager 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;
- krijgt de klager altijd de gelegenheid om zijn klacht nader toe te lichten ('hoorplicht');
- wordt de klager geïnformeerd of de klacht gegrond is of niet;
- gaat De Opstap 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 hoofdaanbieder dagbesteding, de gemeente of de Gemeentelijke Ombudsman met de volgende clausule:

> "Stichting De Opstap werkt in opdracht van meerdere hoofdaanbieders dagbesteding in Amsterdam. Als u niet tevreden bent over de manier waarop uw klacht is afgehandeld, dan kunt u zich richten tot de hoofdaanbieder dagbesteding of de gemeente Amsterdam (Klachtenteam Sociaal Domein, 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 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.