Klachten

Buurtteam Amsterdam

Samen lossen we het op

Hoe Buurtteam Amsterdam met uw klacht omgaat

wij helpen bij vragen over zorg : geld : wonen : gezondheid : werk : ontmoeten : veiligheid

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk te helpen

Het kan gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over onze hulp. U voelt zich niet respectvol behandeld. Of u bent ontevreden over de bereikbaarheid van het buurtteam of over de begeleiding die u krijgt. Wanneer u niet tevreden bent, willen we dat graag van u weten. U kunt dan een klacht indienen. **Hier leest u hoe Buurtteam Amsterdam omgaat met uw klacht.**

Buurtteam Amsterdam bestaat uit zeven buurtteamorganisaties die met de buurtteams in de zeven stadsdelen van Amsterdam actief zijn: Noord, Centrum, West, Nieuw-West, Zuid, Zuidoost en Oost.

Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent en willen graag leren hoe wij het beter kunnen doen. Daarom hebben wij met elkaar afspraken gemaakt over hoe we omgaan met klachten.

In gesprek met elkaar

Als u ontevreden bent over de hulpverlening of een klacht heeft, kunt u dit in de eerste plaats aangeven bij uw buurtteammedewerker. De buurtteammedewerker gaat eerst zelf met u in gesprek.

We onderzoeken wat er aan de hand is en kijken of u er samen uit kan komen.

Klacht indienen

Heeft het gesprek niet geholpen en blijft u ontevreden, dan kunt u een klacht indienen bij de buurtteam-organisatie waaronder het buurtteam valt. Dat kan per mail, telefonisch of met een brief t.a.v. Klachtencoördinator. Deze klachtencoördinator gaat vertrouwelijk om met uw klacht.

Na het indienen van uw klacht(en) nemen wij binnen 5 werkdagen contact met u op om het vervolg met u te bespreken.

Klachtenreglementen

De zeven buurtteamorganisaties hebben met elkaar afspraken gemaakt over hoe we omgaan met klachten. Daarnaast heeft elke buurt-teamorganisatie een eigen klachten-reglement. Daarin leest u wat zij doen om uw klacht op te lossen.

Een overzicht van de zeven buurt-teamorganisaties, contactgegevens en klachtenreglementen vindt u op **buurtteamamsterdam.nl/klachten**

Kinderombudsman Annemarie Tuzgöl-Broekhoven en Ombudsman Munish Ramlal

De Ombudsman

Bent u niet tevreden over hoe uw klacht is opgelost? Dan kunt u contact opnemen met de Ombudsman Metropool Amsterdam. De Gemeen-telijke Ombudsman behandelt klachten over instanties en personen waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. De Ombudsman onder-zoekt hoe de klacht behandeld is.

Meer informatie over de Gemeentelijke Ombudsman kunt u vinden op **ombudsmanmetropool.nl**.
Zij zijn ook telefonisch bereikbaar **020 625 99 99**.

Buurtteam Amsterdam, altijd hulp dichtbij

Zo dient u een klacht in

Neem contact op met de buurtteamorganisatie in uw stadsdeel.
U kunt ons bellen, e-mailen of langskomen bij een van onze buurtteams.
U kunt ook een brief sturen. Op de website vindt u het adres van uw buurtteam. Voor direct contact met de buurtteamorganisatie van uw stadsdeel:

Centrum	020 557 33 38	klachten@buurtteamamsterdamcentrum.nl
Noord	020 435 45 55	klachten@buurtteamamsterdamnoord.nl
Zuid	020 235 91 20	klachten@buurtteamamsterdamzuid.nl
Nieuw-West	020 667 51 00	klachten@buurtteamamsterdamnieuwwest.nl
West	020 618 49 52	klachten@buurtteamamsterdamwest.nl
Zuidoost	020 314 16 18	klachten@buurtteamamsterdamzuidoost.nl
Oost	020 462 03 00	klachten@buurtteamamsterdamoost.nl
Weesp/Driemond	020 251 90 25	klachten@buurtteamamsterdamweesp.nl

www.buurtteamamsterdam.nl

Buurtteam Amsterdam

01/24