

Klachtenregeling TEAM ED

Het is uiteraard mogelijk dat je niet tevreden bent over de omgangsvormen van de medewerkers/vrijwilligers, over de privacybescherming of over de uitvoering van de dienstverlening.

Meld je bezwaar of klacht!

Dat stelt ons in staat de dienstverlening aan jou en andere klanten te verbeteren. Klachten kunnen tot drie maanden na de gebeurtenis worden gemeld. Je kunt je bezwaar, ongenoegen of klacht op verschillende manieren aan ons laten weten.

1. Probeer je bezwaar/ongenoegen/probleem in eerste instantie met de betreffende medewerker(s) te bespreken. Misschien heeft hij/zij er geen idee van, dat je ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als daarop gewezen wordt. In veel gevallen is het probleem op deze manier op te lossen. Biedt dit gesprek geen oplossing dan kun je contact opnemen met:

Georgette Groutars (directeur)
georgette@teamed.nl
06-21414393

2. De directeur gaat samen met jou en de medewerker bekijken wat er precies is gebeurd en wat jij nodig hebt om weer tevreden te worden. Dat doen we aan de hand van één of meerdere gesprekken. Binnen drie weken ontvang je een schriftelijke verslag van de belangrijkste punten en afspraken, waarbij we natuurlijk hopen dat we er samen uitkomen. Is dat niet het geval dan kun je een formele klacht indienen bij het stichtingsbestuur.

3. Een schriftelijke klacht kun je richten aan:

Stichting TEAM ED
t.a.v. dhr. A. de Ruig
Arie Biemondstraat 103
1054 PM Amsterdam

4. Je kunt ook een klacht indienen bij het klachtenteam Sociaal Domein van de gemeente. De klacht kun je daar op verschillende manier indienen:

- per post: Antwoordnummer 9087 (postzegel niet nodig), 1000 VV Amsterdam
- per telefoon: 020 251 4444 op werkdagen van 9.00 tot 16.00 uur.
- via het online [formulier](#).
- of per E-mail: klachtensociaal@amsterdam.nl

Is het team telefonisch niet bereikbaar? Spreek dan de voicemail in of bel gratis met de Wmo Helpdesk op 0800 0643. Bereikbaar op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur. Zij kunnen je informeren en eventueel helpen met het invullen van het online klachtenformulier.

In een schriftelijke klacht naar de gemeente moet tenminste staan:

- de datum waarop je de klacht indient
- je naam en adres
- een omschrijving van de gebeurtenis, het moment waarop het gebeurde en de oorzaak
- betrokken personen of bedrijven
- de door jouw gewenste oplossing

Termijn afhandeling klacht gemeente

Er wordt binnen vijf werkdagen telefonisch contact met u opgenomen. De wettelijke termijn voor de afhandeling van uw klacht is maximaal zes weken.

Heeft u nog vragen n.a.v. de Klachtenregeling van TEAM ED of de gemeente?

Neem dan contact op met: secretariaat@teamed.nl