

Openbaar jaarverslag klachten buurtteam Amsterdam Oost 2021

Stichting Buurtteam Amsterdam Oost

In april 2021 is Buurtteam Amsterdam Oost van start gegaan. Dit is de rapportage van de formele klachten die in 2021 zijn binnengekomen over het buurtteam. Buurtteam Amsterdam Oost wordt uitgevoerd door Dynamo.

De zeven buurtteamorganisaties binnen Amsterdam hanteren gezamenlijke uitgangspunten bij het afhandelen van een klacht:

In gesprek met elkaar

Wanneer een klant ontevreden is over de hulpverlening of een klacht heeft, kan hij dit in de eerste plaats aangeven bij de buurtteammedewerker. De buurtteammedewerker gaat eerst zelf met de klant in gesprek. Ze onderzoeken wat er aan de hand is en kijken of ze er samen uit kunnen komen.

Klacht indienen

Wanneer het gesprek niet geholpen heeft en de klant ontevreden blijft, kan hij een klacht indienen bij de buurtteamorganisatie waaronder het buurtteam valt. Dat kan per mail, telefonisch of met een brief.

Om de klacht in behandeling te nemen is het volgende nodig:

- Naam, postcode, geboortedatum
- Telefoonnummer en/of e-mailadres
- Wat er gebeurd is, wanneer dit was en de naam van de persoon over wie de klacht gaat
- Suggesties voor een goede oplossing zijn altijd welkom.

Binnen 6 weken moet er een oplossing zijn voor de klacht. Als er meer tijd nodig is dan informeert de klachtencoördinator de klant hierover.

Wanneer een klant niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht door het buurtteam, dan kan hij zich wenden tot de [Ombudsman Metropool Amsterdam](#) .

Klachten Buurtteam Amsterdam Oost april-december 2021

Vanaf april 2021 zijn er 5 klachten ingediend over het buurtteam (inclusief schuldhelpverlening). Er zijn in deze periode geen klachten ingediend bij de Ombudsman.

Opvallende zaken

Er zijn geen klachten binnengekomen naar aanleiding van de lock downs, avondklok of quarantainemaatregelen. Het buurtteam heeft zijndienstverlening steeds zoveel mogelijk voortgezet binnen de geldende maatregelen.

Betreft	buurtteam	Klacht	Afhandeling/opmerkingen
klacht over gang van zaken	Schuldhelpverlening	klant meent dat hij teveel heeft betaald aan schuldeisers door Dynamo en vraagt om terugbetaling.	Uit het dossier blijkt niet of de klant schade heeft ondervonden. Dit valt niet meer te achterhalen bij de schuldeisers, en we betwijfelen of de klant schade heeft ondervonden. Dit is aangegeven bij de klant, klacht is hiermee afgehandeld.
klacht over gang van zaken	Buurtteam Watergraafsmeer	klant klaagt dat hij niet goed is ingelicht over mogelijke vervolgstappen hulpverlening (overdracht aan OKT, melding Veilig Thuis)	Klant is ingelicht dat het buurtteam onvoldoende hulp kan bieden en daarom wil doorverwijzen naar OKT. Klant heeft hier bezwaar tegen. Omdat er vermoedens van onveiligheid zijn, moeten medewerkers de meldcode volgen en in dit geval een melding doen bij Veilig Thuis. Dit is nogmaals uitgelegd aan de klant.
klacht over gang van zaken	Schuldhelpverlening	klant klaagt dat ten onrechte geld is overgemaakt van zijn rekening naar deurwaarders	Aan de klant is uitgelegd: De schulden van de klant zijn stabiel en regelingen zijn getroffen. Budgetbeheer werkt niet, omdat klant bezwaar maakt tegen overmakingen. Het buurtteam heeft zijn werk gedaan en draagt deze klant over aan bewindvoering, die ook zijn sanering kan aanvragen.
klacht over gang van zaken	Schuldhelpverlening	schuldhulpverlening komt niet op gang, steeds wisselende hulpverlener	Klant is inderdaad steeds (door omstandigheden) gewisseld van schuldhulpverlener. Excuses aangeboden en klant gekoppeld aan een andere (vaste) schuldhulpverlener.
klacht over gang van zaken	Schuldhelpverlening	schulden zijn hoger geworden terwijl klant in stabilisatietraject zit, wil in gesprek	klant is in begeleiding bij Humanitas, klacht wordt ook ingediend via Humanitas. Er volgt een gesprek met betrokken medewerkers van Dynamo en Humanitas over schuldhulpverlening, wederzijdse verwachtingen, communicatie en rollen.