



Klachten

d·ras

Voor iedereen in Amsterdam-Noord. Dus ook voor u!

Doras

Maatschappelijke dienstverlening Amsterdam-Noord

Klachten

De medewerkers van Doras doen hun best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zo zijn dat u niet tevreden bent en een klacht heeft. Wij vinden het jammer dat u een klacht heeft en nemen deze altijd serieus. Dankzij uw klacht kunnen wij onze dienstverlening verbeteren en mogelijk vervelende situaties voorkomen. In deze folder kunt u lezen wat u met uw klacht kunt doen en hoe Doras met de klacht om gaat.

Klachten over Doras

Wanneer u ontevreden bent over de behandeling door Doras of de kwaliteit van de dienstverlening, dan kunt u het beste eerst contact opnemen met de medewerker die u geholpen heeft. Alle medewerkers hebben de opdracht klachten serieus te nemen. Wij verwachten dat een gesprek meestal voldoende is.

Wanneer een gesprek niet voldoende is, dan heeft u de mogelijkheid een klacht in te dienen bij Doras.

Dit kan op verschillende manieren:

- Via de website: www.doras.nl
- Per mail: klacht@doras.nl
- Schriftelijk: Hagedoornplein 1C, 1031 BV Amsterdam
- Telefonisch: (020) 435 45 55
- Mondeling (aan de balie)

Gegevens

Voor de behandeling van uw klacht hebben wij de volgende gegevens van u nodig:

- Uw naam, adres, telefoonnummer en/of e-mailadres.
- Datum van het voorval waarover uw klacht gaat.
- Gegevens van de persoon of kwestie waarover de klacht gaat.
- Een beschrijving van de klacht.

U kunt ook aangeven wat u wilt dat Doras doet naar aanleiding van uw klacht.

Contact binnen 3 dagen

De klachtencoördinator van Doras neemt binnen 3 dagen na ontvangst van uw klacht telefonisch of schriftelijk contact met u op. U krijgt dan:

- Bevestiging van de inhoud van uw klacht.
Zo nodig vragen wij u om uitleg.
- Uitleg over de afhandeling van uw klacht.
- De naam van de persoon die uw klacht behandelt.
Bij hem of haar kunt u terecht met alle vragen over de afhandeling.
Dit is **nooit** de persoon over wie u een klacht heeft.

Reactie binnen twee weken

Binnen twee weken neemt de persoon die uw klacht behandelt contact met u op om de klacht te bespreken of om u uit te nodigen voor een persoonlijk gesprek.

Afronding binnen zes weken

Binnen zes weken moet de klacht (naar tevredenheid) afgerond zijn. U krijgt altijd bericht van deze afronding van de persoon die uw klacht in behandeling heeft.

Als Doras meer dan zes weken nodig heeft om uw klacht te af te ronden, kan Doras deze termijn met vier weken verlengen. U hoort binnen zes weken na ontvangst van uw klacht of Doras extra tijd nodig heeft.

Vragen?

U kunt met vragen over de afhandeling van uw klacht altijd contact opnemen met de behandelaar van uw klacht.

Ontevreden?

Bent u ontevreden over de afhandeling van uw klacht door Doras? Dan kunt u contact opnemen met de Ombudsman Metropool Amsterdam via telefoonnummer 020 - 625 9999 of via www.ombudsmanmetropool.nl

Regelingen

De klachtencode is vastgelegd in het klachtenreglement van Stichting Doras. Het klachtenreglement is ter inzage op het Centraal Bureau van Stichting Doras, Hagedoornplein 1C, 1031 BV Amsterdam.

Bescherming persoonsgegevens.

DORAS legt persoonsgegevens vast van cliënten in dossiers. Hierop is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) van toepassing. Doras heeft een privacy reglement waarin de toepassing van de WBP is geregeld (waaronder inzage en correctierecht).

Het reglement is in te zien op het centraal bureau van Doras. Tevens is er een aparte folder over WBP beschikbaar die verkrijgbaar is op elk kantoor van Doras.

Stichting Doras

Telefonisch bereikbaar van 9.00-17.00 uur

T 020 - 435 45 55

Locaties en bereikbaarheid

Nieuwendam Beverwijkstraat 9D, 1024 VR Amsterdam

inloopspreekuur: ma. di. en vr. van 9.00-12.00 uur

Midden Noord Hagedoornplein 1C, 1031 BV Amsterdam

inloopspreekuur: di. do. en vr. van 13.30-17.00 uur

Banne Buiksloot Banne Buikslootlaan 135, 1034 AC Amsterdam

inloopspreekuur: ma. di. en vr. van 13.30-17.00 uur

De Evenaar Kometensingel 89, 1033 BE Amsterdam

inloopspreekuur: di. en do. van 9.00-12.00 uur

De Meeuw Motorwal 300, 1021 PH Amsterdam

geen inloopspreekuur

Partner van De Sociale Maatschap

Centraal adres Doras

Hagedoornplein 1C

1031 BV Amsterdam

T 020 - 435 45 55

E post@doras.nl

www.doras.nl

Inwoners van Amsterdam-Noord kunnen met praktische, sociale en maatschappelijke vragen en problemen terecht bij Doras. Deze instelling is het knooppunt voor alle maatschappelijke diensten in Amsterdam-Noord.

doras

Maatschappelijke dienstverlening AMSTERDAM-NOORD

nvvk
geaudit

