



**Doras
klachtencode**

doras

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

Doras

Maatschappelijke dienstverlening Amsterdam-Noord

Doras

Klachtencode

De medewerkers van stichting Doras doen hun best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de dienstverlening. In deze folder kunt u lezen hoe u uw klachten kenbaar kunt maken en hoe daarmee binnen Doras wordt omgegaan.

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 tot een bevredigende oplossing zal leiden.

Wanneer een dergelijk gesprek niet tot een oplossing leidt, dan heeft u de mogelijkheid een klacht in te dienen bij Stichting Doras.

Dit kan op vier manieren:

- Via de website.
- Schriftelijk.
- Telefonisch via 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 en contactgegevens (adres, telefoonnummer en/of e-mailadres).
- Datum van het voorval waarover uw klacht gaat.
- Gegevens over de persoon of de kwestie waarover de klacht gaat.
- Een beschrijving van de klacht.

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

Contact binnen een week

Wij nemen binnen één week 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 verduidelijking.
- Uitleg over de afhandeling van uw klacht.
- Een overzicht van de mogelijkheden om uw klacht toe te lichten.
- 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.
- Uitsluitel of uw klacht volledig is en dus kan worden behandeld.

Antwoord binnen zes weken

U krijgt binnen zes weken na ontvangst van uw klacht schriftelijk antwoord, tenzij anders met u is afgesproken, met daarin:

- Een samenvatting van uw klacht.
- De bevindingen uit het onderzoek naar uw klacht.
- De conclusies van de organisatie over uw klacht.

Als wij meer dan zes weken nodig hebben om uw klacht te beantwoorden, kan Stichting Doras deze termijn met vier weken verlengen. U hoort binnen zes weken na ontvangst van uw klacht of Stichting 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 Stichting Doras? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de gemeentelijke ombudsman via telefoonnummer 020 - 625 99 99 of via www.gemeentelijkeombudsman.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 9.00-15.00 uur

T 020 - 7510 610

Locaties en bereikbaarheid

Nieuwendam Beverwijkstraat 9D, 1024 VR Amsterdam

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

Tuindorp Oostzaan Aldebaranplein 2C, 1033 GS Amsterdam

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

Midden Noord Hagedoornplein 1C, 1031 BV Amsterdam

inloopspreekuur: ma. di. do. en vr. van 13.30-16.30 uur

Banne Buiksloot Banne Buikslootlaan 135, 1034 AC Amsterdam

inloopspreekuur: ma. di. do. en vr. van 13.30-16.30 uur

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

