

KLACHTEN behandeling bij MaDiZo

Bent u ontevreden over de behandeling door MADIZO of over de kwaliteit van de dienstverlening? Dan kunt u het beste eerst contact opnemen met de medewerker die u geholpen heeft. Onze medewerkers zullen de klachten serieus nemen. Wij verwachten dat een gesprek in de meeste gevallen tot een bevredigende oplossing zal leiden. Zo nodig schuift een leidinggevende of een collega aan bij dit gesprek. Wanneer een dergelijk gesprek niet tot een oplossing leidt, kunt u een klacht indienen bij MADIZO.

Een klacht indienen kan op verschillende manieren:

- Per e-mail naar klachten@madizo.nl
- Mondeling bij één van de medewerkers van MaDiZo, op één van de locaties.
- Schriftelijk:

MaDi Amsterdam Zuidoost en Diemen

Postbus 23504

1100 EA Amsterdam, t.a.v. de klachtencoördinator.

BENODIGDE GEGEVENS

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

- Uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres.
- Over welke dienstverlening of afdeling gaat de klacht?
- Een beschrijving van de klacht. U kunt hier gegevens over de klacht aangeven. Hierbij kunt u denken aan de persoon of datgene waarover gaat en ook de datum en de locatie als het een specifieke situatie betrof

REACTIE BINNEN ÉÉN WEEK

Binnen één week na ontvangst van uw klacht wordt telefonisch of schriftelijk contact met u opgenomen. Deze bevat:

- Een bevestiging van de inhoud van uw klacht.
- 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.
- Uitsluitel of uw klacht volledig is en in behandeling kan worden genomen.

ANTWOORD BINNEN ZES WEKEN

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

- Een samenvatting van uw klacht.
- De bevindingen uit het onderzoek naar uw klacht.
- De conclusies en oplossingen over uw klacht.

Als er meer dan zes weken nodig is om uw klacht te beantwoorden, kan de termijn met vier weken verlengen. U hoort binnen zes weken na ontvangst van uw klacht of er extra tijd nodig is.

VRAGEN

Heeft u vragen over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u contact opnemen met de behandelaar van uw klacht. Deze staat vermeld op de ontvangstbevestiging.

BENT U NIET TEVREDEN OVER DE BEHANDELING VAN UW KLACHT?

Indien u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, dan kunt u contact opnemen met de Gemeentelijke Ombudsman. De Gemeentelijke Ombudsman behandelt klachten over instanties en personen waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. De Ombudsman onderzoekt hoe de klacht behandeld is.

Meer informatie over de Gemeentelijke Ombudsman kunt u vinden op

<https://www.ombudsmanmetropool.nl/>

Hij is telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 020-625 99 99.

OMGAAN MET PERSOONSgegevens

MADIZO legt persoonsgegevens van cliënten vast in dossiers. Hierop is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. MADIZO heeft een privacyreglement waarin de toepassing van de AVG is geregeld. Het privacyreglement is te vinden op de website van MaDiZo.

KLACHT INDIENEN

Stuur de volgende gegevens naar klachten@madizo.nl of schriftelijk naar postbus 23504, 1100EA Amsterdam t.a.v. de klachtencoördinator.

Contactgegevens

Naam

Adres (straatnaam en huisnummer)

Postcode en woonplaats

Telefoonnummer

E-mail

Omschrijving van de klacht

Over welke dienstverlening of afdeling gaat de klacht?

Wat is uw klacht?