

Waar vind ik MaDi?

MaDi Stichting MaDi Amsterdam Zuidoost & Diemen (hoofdkantoor)
Karspeldreef 1009
1104 SE Amsterdam

**Inloop-
spreekuur** Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag: 09.00 uur – 11.00 uur
Dinsdag en donderdag: 14.00 – 16:00 uur

**telefonisch
spreekuur** 13.00 uur – 14.00 uur
020 - 314 16 18

Hoe bereik ik MaDi?

Metro MaDi Loket Karspeldreef
Lijn 53 Gaasperplas of CS
Uitstappen halte Kraaienneststation

Bus Bus 41, 45, 47 en 49
Uitstappen halte Kraaienneststation



Stichting MaDi
Amsterdam Zuidoost en Diemen
Karspeldreef 1009
1104 SE Amsterdam ZO
E-mail: info@madizo.nl
Tel.: 020 - 314 16 18
Fax: 020 - 416 10 39
www.madizo.nl

MADI_FOOD_KOMD_1304-1



Geeft grip op je leven

Klachten over MaDi?

**Maatschappelijke
Dienstverlening**

Stichting MaDi Amsterdam Zuidoost & Diemen (MaDi) behandelt klachten over haar dienstverlening. U kunt een klacht indienen als u bijvoorbeeld vindt dat u te lang moest wachten, dat u niet geholpen bent zoals u wilde of verwachtte, afspraken niet zijn nagekomen of omdat er niet gereageerd is op uw brieven/e-mail of telefoonbericht.

Wat doet MaDi met uw klacht?

Na het indienen van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging. De manager van de afdeling waarover uw klacht gaat zal uw klacht onderzoeken en contact met u opnemen. Soms kunnen wij direct aan de slag en wordt een zaak binnen 1 tot 6 weken afgehandeld. Is dat niet het geval dan zullen wij u hierover informeren. Ter afronding van uw klacht ontvangt u een brief ter bevestiging van de afhandeling van uw klacht.

Het volledige klachtenreglement van MaDi is te vinden op onze website: www.madizo.nl.

Als u nog niet eerder bij MaDi een klacht heeft ingediend, dan kunt u dat alsnog doen. Twijfels of vragen? Bellen met MaDi kan altijd. Voor vragen over de klachtenprocedure zijn wij telefonisch bereikbaar op 020-314 16 96.

Hoe dien ik een klacht in bij MaDi?

Via het klachtenformulier op de website van MaDi, per e-mail of op het kantoor van MaDi kunt u uw klacht indienen. Ook kan MaDi, op uw verzoek, een klachtenformulier toesturen. Het indienen van een klacht is gratis.

Hoe beschrijf ik een klacht?

Het is belangrijk om een klacht goed te beschrijven. Door antwoord te geven op de volgende vragen, voorkomt u dat u iets vergeet.

1. Wat is uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres?
2. Over welke dienstverlening en welke afdeling heeft u een klacht?
3. Wat is uw klacht?

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 waarover de gemeente, stadsregio of veiligheidsregio verantwoordelijk is. De Ombudsman onderzoekt of MaDi u behoorlijk behandelt of behandeld heeft.

Meer informatie over de Gemeentelijke Ombudsman kunt u vinden op www.gemeentelijkeombudsman.nl. Hij is telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 020-625 99 99.

Klachten over MaDi?



Geeft grip op je leven