

De medewerkers van CentraM doen hun best om u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het zo zijn dat u niet tevreden bent over deze hulp. Wij vinden het belangrijk om dat van u te horen.

Natuurlijk is het altijd het beste als u uw opmerking of klacht rechtstreeks bespreekt met uw hulpverlener. Zo kan een en ander snel worden opgelost en misverstanden worden voorkomen. Als dit niet lukt, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencoördinator van CentraM.

Klacht indienen

Stuur een brief per post of per e-mail naar:

CentraM

T.a.v. de Klachtencoördinator
Kloveniersburgwal 43
1011 JW Amsterdam

Email: klachten@centram.nl

Schrijf in uw brief de volgende informatie:

- Uw naam
- Adres, telefoonnummer en/of e-mailadres
- Datum van de gebeurtenis waarover uw klacht gaat
- Een omschrijving van de klacht

Binnen een week ontvangt u een bevestiging van uw klacht; binnen 6 weken ontvangt u de beantwoording van uw klacht.

De volledige klachtenregeling van CentraM vindt u op onze website:
www.centram.nl/contact/klachten

Niet tevreden over de afhandeling van uw klacht?

Dan kunt u uw klacht opnieuw laten behandelen door:

- Ombudsman Metropool Amsterdam als uw klacht over schuldhulp gaat. Zij zijn telefonisch bereikbaar via 020-625 99 99. Voor meer informatie over Ombudsman Metropool Amsterdam: www.ombudsmanmetropool.nl
- De klachtencommissie van CentraM, voor alle andere klachten (die niet over schuldhulp gaan). U kunt contact opnemen met de klachtencommissie via: klachtencommissie@centram.nl

Altijd de nieuwste informatie:

www.centram.nl



Bescherming van uw gegevens

In de gesprekken met onze hulpverleners gaat het vaak over persoonlijke, vertrouwelijke situaties, waarvan u niet graag wilt dat een ander die te weten komt. Om u goed te kunnen helpen, hebben wij deze persoonlijke gegevens wel nodig. Vanaf het eerste contact registreren wij deze gegevens en gaan hier zorgvuldig mee om.

Wij vinden het belangrijk om uw privacy te beschermen. Het is goed te weten dat de hulpverleners van CentraM niet met anderen over u spreken, tenzij u daar schriftelijke toestemming voor geeft.

Wij volgen de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Welke gegevens en waarom precies, kunt u lezen in ons uitgebreide privacy statement. Deze kunt u vinden op onze website: www.centram.nl/contact/privacy

Met betrekking tot uw persoonlijke gegevens heeft u het:



Recht om
in te zien



Recht om
te wijzigen



Recht om vergeten
te worden



Recht om gegevens
over te dragen



Recht op
informatie

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) stelt strenge eisen aan de manier waarop wij uw gegevens registreren. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) houdt hier toezicht op. CentraM heeft een medewerker aangesteld die controleert op naleving van de AVG en is aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens onder meldnummer FGO04925.

Privacy statement CentraM: www.centram.nl/contact/privacy



CentraM

maatschappelijke
dienstverlening

www.centram.nl

