



T 020 - 751 06 10

- informatie
- advies
- hulp

## Vragen? Problemen?

Blijf er niet mee zitten.

Zoek met Doras naar de oplossing!

**doras**

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



### Centraal adres Doras

Statenjachtstraat 2  
1034 EC Amsterdam  
Tel. 020 - 435 45 55  
post@doras.nl  
www.doras.nl

Bij Doras komen veel sociale draadjes in Amsterdam-Noord bij elkaar. Zelf doen we maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, welzijnswerk en sociale raadgeving. Via ons kunt u met uw vragen ook terecht bij Jeugdzorg, de Sociale Dienst, woningcorporaties en juridische adviseurs.

### Uw privacy

Alle gegevens die Doras over u heeft, zijn beschermd. Hiervoor geldt de Wet Bescherming Persoonsgegevens. U heeft er recht op om uw eigen dossier in te zien. Als uw dossier niet klopt, mag u dit laten aanpassen. Meer informatie staat in:

- de folder over de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Deze folder ligt op ieder Doras-kantoor voor u klaar.
- het privacy-reglement van Doras. Dit reglement kunt u op ons hoofdkantoor inzien.

### Uw belangen

De cliëntenraad van Doras komt voor u op. Via het hoofdkantoor kunt u contact met de cliëntenraad opnemen: Cliëntenraad Stichting Doras, Statenjachtstraat 2, 1034 EC Amsterdam, T 020 - 435 45 55, cliëntenraad@doras.nl.

### Onze huisregels

In de 'gedragscode voor cliënten' staan de huisregels van Doras. Bijvoorbeeld dat u zich moet houden aan afspraken. En dat u onze medewerkers niet mag uitschelden, bedreigen of slaan. In de gedragscode staat wat Doras doet als u zich niet aan de huisregels houdt. U kunt de code inzien op het hoofdkantoor.

### Heeft u klachten?

Dien ze in! Wij kunnen daarvan leren en zaken verbeteren. Uw klachten worden zorgvuldig behandeld volgens onze klachtenregeling. Op elk kantoor kunt u de folder krijgen over deze klachtenregeling. E-mail: klachten@doras.nl.

### Certificering

Stichting Doras is gecertificeerd door de Stichting Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ). Hiermee voldoen wij aan de landelijke kwaliteitsnormen die aan onze dienst- en hulpverlening worden gesteld.



## antwoordkaart

Stuur deze antwoordkaart in voor informatie of een afspraak. Er hoeft geen postzegel op.

Ik wil graag informatie / een afspraak over:

- mijn woonsituatie
- mijn financiën
- mijn gezondheid
- anders, namelijk

Naam

Adres

Postcode

Telefoonnummer

---

## Speciaal voor ouderen

Voor ouderen in Noord zijn er speciale inloopspreekuren, dichtbij seniorenwoningen. Bel met het informatienummer 020 - 751 06 10 om te vragen welk adres het dichtst bij u in de buurt is!

---



“Mijn moeder moet naar een tehuis!” **Dini** heeft het helemaal gehad. Twee keer per dag gaat ze op de brommer helemaal naar Noord om voor haar moeder te zorgen. Ze belt Doras. “Alleen wil mijn moeder helemaal niet weg uit haar huis.”

Bij Doras wordt de situatie bekeken. Dini's moeder kan allerlei soorten ondersteuning krijgen, zo blijkt. Met een paar aanpassingen aan haar woning en een scootmobiel kan ze zich nog best redden. Wel heeft ze extra thuiszorg nodig. Die wordt geregeld, net zoals een warme maaltijd en een thuisalarm. Dat scheelt, ook voor Dini!

---

## Weet u niet waar u moet beginnen?

Bij Doras ontwarren we de knoop met u. Of we hakken hem samen met u door.

De wet- en regelgeving is ingewikkeld in ons land. En de regels veranderen ook steeds. Bij Doras kunt u terecht met uw vragen hierover. Vaak weten wij het juiste antwoord.



## Twijfel over

belastingen, uitkeringen of toelage?  
Bel 020 - 751 06 10



“Ik begrijp mijn eigen kind niet meer!” Deborah Akufo is wanhopig. Haar oudste zoon **Kwame** is van school gestuurd. Overdag is Deborah aan het werk om de kost te verdienen. Ze had er geen idee van dat haar zoon aldoor spijbelde. Sinds een tijdje steelt hij ook geld uit haar portemonnee en hij bedreigt haar, zodat zij geld aan hem moet geven. Vorige week heeft hij haar zelfs geslagen, zodat ze de volgende dag met een dik oog naar haar werk moest. Op aanraden van een vriendin loopt ze binnen bij Doras: “Hij luistert niet meer naar me. Ik wil niet dat hij een crimineel wordt.” Doras legt snel contact met een medewerker van het Centrum voor Jeugd en Gezin die met Deborah en Kwame aan de slag gaat.

.....

Bij Doras wordt u snel geholpen. Als het kan, gaat ons team meteen voor u aan de slag. Met u gaan we op zoek naar de beste oplossing in uw situatie. Als een andere instelling u verder gaat helpen, zorgen wij voor een soepele begeleiding daar naartoe.

.....

## **Sesam open u!**

Voor mensen die in de knel zitten is er vaak meer hulp dan ze weten. Je moet alleen wel de weg kennen. Doras helpt u op weg. Of uw buurvrouw. Of uw vriend. Of uw pleegkind.

“Ik wil me nuttig maken ...” **Joop Visser** komt op een dag zich melden bij Doras. Zijn vrouw is vorig jaar overleden en Joop wil graag vrijwilligerswerk doen. In Amsterdam-Noord is er van alles te doen, vertelt de medewerker van Doras. Joop kan kiezen uit allerlei praktisch werk zoals boodschappen doen, maaltijden rondbrengen, klusjes doen of tuinen onderhouden. Maar er zijn ook sociale taken zoals gastheer zijn in een ontmoetingsruimte, bij eettafelprojecten of het Alzheimercafé. Waar is Joop geschikt voor? Hij kiest voor Samenspraak. Eerst krijgt hij een speciale cursus bij Gilde over culturele verschillen. Daarna helpt hij iedere week Reza, een vluchteling uit Iran, om beter Nederlands te spreken.



Heeft u een  
**praktische vraag?**  
Wilt u **informatie?**

Bel 020 - 751 06 10

Als u in Amsterdam-Noord woont, kunt u altijd bij ons terecht. Wij zoeken dingen gratis voor u uit. In ieder geval zorgen we ervoor dat u verder komt met uw vraag.

“Eigenlijk bel ik voor mijn buurvrouw...”

**Saida Hassan** maakt zich grote zorgen. Haar buurvrouw kan het leven niet goed aan, waardoor ze ook haar kinderen niet goed verzorgt. Vorige week heeft Saida haar buurjongens aangesproken en toen bleek dat ze al drie dagen niet hadden gegeten. Nu zorgt Saida dat ze in ieder geval bij haar een bord warm eten krijgen. Maar zo kan het niet langer, de kinderen hebben betere opvang nodig. En de buurvrouw trouwens ook! Doras gaat op huisbezoek om poolshoogte te nemen en een goede oplossing te zoeken voor zowel moeder als kinderen.

---

### **Kom langs!**

Op onze wijklocaties in Noord. Wij staan voor u klaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag in:

#### **Nieuwendam**

Volendammerweg 51 B  
's morgens van 9.00 tot 12.00 uur

#### **Tuindorp Oostzaan**

Aldebaranplein 2 C  
's morgens van 9.00 tot 12.00 uur

#### **Midden-Noord**

Hagedoornplein 1 B  
's middags van 13.30 tot 16.30 uur

#### **Banne Buiksloot**


Botterstraat 185 B  
's middags van 13.30 tot 16.30 uur

---

Ziet u het niet meer zitten?

**Kom langs bij Doras.**

Wij helpen u weer op weg.



Soms loopt een mens in het leven tegen een praktisch probleem op. Zoals **John**. John werkt in de bouw, maar zit nu even zonder werk. Een uitkering heeft hij niet aangevraagd, want degene die hem altijd helpt met formulieren is al maanden op reis. Zo komt John in geldnood. Op een dag belt een deurwaarder aan en laat een dwangbevel achter. John moet zijn handtekening zetten. Het zweet breekt hem uit, want dit is precies zijn probleem. John kan niet lezen en schrijven - en daar schaamt hij zich voor.

Dan belt de woningcorporatie. Als hij niet gauw zijn huur betaalt, moet hij uit zijn woning. Nu moet hij echt iets doen! Hij propt alle rekeningen en papieren die hij kan vinden in een plastic zak. Op aanraden van een vriend gaat hij naar het inloopspreekuur van Doras. Hij zet de tas op de balie en zegt: "Ik heb schulden." Doras helpt hem meteen een uitkering aan te vragen. En daarna nog verder om overzicht te krijgen in zijn financiën.

## Pieker niet!

Schuif uw problemen niet voor u uit.  
Bel 020 - 751 06 10

**Soms loopt u opeens tegen een praktische vraag aan. Of u heeft een probleem.**

Bij Doras kunt u binnenlopen of bellen met uw vraag. Speciaal voor u als inwoner van Amsterdam-Noord zijn overal spreekuren opgezet. Uw vraag pakken we meteen op. U hoeft niet tien keer hetzelfde te vertellen. Wij geven u (meestal) gratis:

- advies
  - informatie
  - doorverwijzing (als wij het niet kunnen regelen)
  - directe hulp
  - cursussen
- .....





Deze folder geeft informatie over de maatschappelijke dienstverlening van Doras. 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. De voorbeelden in deze folder geven een globaal beeld hoe breed de hulp, advisering en begeleiding van Doras is.

[www.doras.nl](http://www.doras.nl) • [loket@doras.nl](mailto:loket@doras.nl)

**Help!** Geen vraag is te gek voor ons.  
Kom gewoon. Of bel ons op. We proberen het samen met u op te lossen.

Ik moet dit formulier invullen. Kunt u mij daarbij helpen?  
Hoe kom ik naar het ziekenhuis? Ik ben slecht ter been.  
Kan iemand mij helpen mijn belastingpapieren in te vullen?  
Ik heb een advocaat nodig voor mijn echtscheiding.  
Mijn man is gokverslaafd.  
Volgende week worden wij ons huis uitgezet.  
Mijn dochter blowt zich suf.  
Niemand ziet me staan.  
Ik ken geen mensen uit mijn buurt.  
De burens bedreigen me met hun vechthond.  
Sinds de scheiding kom ik de deur niet meer uit.  
Na het overlijden van mijn partner zie ik het niet meer zitten.  
De dokter zegt dat ik reuma heb, wat nu?  
Mijn moeder rijdt gevaarlijk met haar scootmobiel. Is daar een cursus voor?

**Bel! 020 - 751 06 10**

**Doras**  
antwoordnummer 13316  
1000 RT Amsterdam

postzegel  
niet nodig