

algemene informatie

**Welkom
bij het
Algemeen
Maatschappelijk
Werk
Midden-Limburg**

Vogelsbleek 10 - 6001 BE Weert
(0495) 57 71 11

Wat kan het AMW voor u doen?

Iedereen heeft bijna dagelijks te maken met gemakkelijke en wat moeilijkere situaties of kleinere en grotere problemen.

Vaak kunt u die zelf oplossen. Lukt dat niet, dan kunt u soms bij familie, vrienden of kennissen terecht.

Het kan voorkomen dat u met uw zorgen niet kunt aankloppen bij familie of kennissen. Zij hebben bijvoorbeeld geen tijd, of uw vraag is zo moeilijk dat ook zij er geen raad mee weten. Het kan ook zijn dat u bepaalde problemen liever niet aan familie of kennissen vertelt.

Zit u met vragen of problemen die u wilt bespreken, dan kunt u een beroep doen op het Algemeen Maatschappelijk Werk, kortweg AMW.

Bij het Algemeen Maatschappelijk Werk kunt u terecht met talloze vragen en problemen, bijvoorbeeld:

- problemen in de omgang met anderen zoals partner, kinderen, ouders, huisgenoten, burens, collega's, klasgenoten...
- problemen met de verwerking van ingrijpende gebeurtenissen: overlijden, scheiding, ziekte, verlies van werk...
- problemen als gevolg van seksueel geweld: verkrachting, aanranding, incest...

- problemen op school: pesten, wennen aan de nieuwe klas, onzekerheid over de eigen prestaties...
- problemen met eenzaamheid
- vragen rondom eigen functioneren
- vragen over regelingen, uitkeringen, wetgeving, financiën...
- problemen met instanties

U kunt uw vragen of problemen bespreken in een of meer gesprekken met een maatschappelijk werker. Samen wordt gewerkt aan het vergroten van de mogelijkheden om die problemen op te lossen. De hulp die het AMW biedt is op vrijwillige basis. Er zijn geen kosten aan verbonden.

Wat u met de maatschappelijk werker bespreekt, wordt uiteraard vertrouwelijk behandeld.

Ook als u twijfelt of u met uw vragen en problemen terecht kunt bij het Algemeen Maatschappelijk Werk, kunt u dit met ons overleggen. Mocht het AMW niet in staat zijn om te helpen, dan kunnen we u informatie geven over andere mogelijkheden van hulpverlening.

Een gesprek kan op een van onze bureaus of bij u thuis plaatsvinden. Voor een afspraak kunt u naar het bureau komen of bellen. De spreekuurtijden, adressen en telefoonnummers van het bureau dat het dichtst bij u in de buurt is, kunt u vinden op www.amwml.nl

Uw privacy is gewaarborgd

Het Algemeen Maatschappelijk Werk biedt hulp bij allerlei problemen. Onze medewerkers zullen er alles aan doen om de hulpverlening zo goed mogelijk te laten verlopen.

I n f o r m a t i e

Om de hulpverlening zo goed mogelijk te laten verlopen, vragen wij u informatie over uzelf en uw situatie. Een aantal van die gegevens wordt vastgelegd op een registratieformulier en tijdelijk bewaard in een dossier. In het kader van de Wet Persoonsregistratie zijn wij verplicht u hiervoor toestemming te vragen.

P r i v a c y

Al onze maatschappelijk werkers zijn verplicht tot geheimhouding, hetgeen betekent dat verkregen informatie vertrouwelijk wordt behandeld. Zonder uw toestemming spreken zij er niet met derden over. Wanneer het voor een goede hulpverlening wenselijk zou zijn om uw informatie uit te wisselen met bijvoorbeeld de huisarts, dan is daar altijd vooraf uw toestemming voor nodig.

D o s s i e r

In een dossier worden de hulpverleningsgegevens bewaard. Hierbij hoort ook de correspondentie die op u en uw situatie betrekking heeft. Alleen personen binnen onze instelling die tot geheimhouding verplicht zijn, krijgen inzage in uw dossier. Ook u kunt het dossier inzien en eventueel vragen om correctie van gegevens. Als u dat wenst, worden schriftelijke gegevens anoniem bewaard. Twee jaar na beëindiging van de hulpverlening wordt het dossier vernietigd.

R e g i s t r a t i e

Een deel van de door u verstrekte informatie wordt verzameld voor registratie. Het doel hiervan is verantwoording af te kunnen leggen aan de subsidiegever en de kwaliteit van de hulpverlening op peil te houden. De gegevens zijn van alle cliënten anoniem samengevoegd en kunnen dus niet herleid worden tot uw persoon.

P r i v a c y r e g l e m e n t

Hierin staan uw rechten en plichten uitgebreid beschreven. U kunt dit privacyreglement inzien. Wanneer volgens u de afgesproken regels niet worden nagekomen, kunt u hiertegen bezwaar aantekenen. In de klachtenregeling staat de procedure uitgelegd.

Landelijke kwaliteitsnormen

Het maatschappelijk werk kent landelijk vastgestelde kwaliteitsnormen waaraan ook het AMW Midden-Limburg wil voldoen. Hiertoe behoren normen t.a.v. de kwaliteit van de hulpverleners, de wijze waarop zij met u om dienen te gaan en ook normen waaraan de instelling dient te voldoen. De in deze folder genoemde privacyregeling, regels m.b.t. inzage of vernietiging van dossiers vallen ook onder deze normen.

Uw mening over onze kwaliteit stellen wij op prijs...

Ten behoeve van de verbetering van onze kwaliteit stellen wij de mening van onze cliënten op prijs. Ideeën of kritiek worden door het AMW serieus opgenomen. Daarom kan u worden verzocht om (anoniem) een vragenlijst in te vullen in het kader van een tevredenheidsonderzoek

Bent u niet tevreden?

Het Algemeen Maatschappelijk Werk doet er alles aan om de hulpverlening zoveel mogelijk naar uw wens te laten verlopen. Toch kan het voorkomen dat deze niet aansluit bij uw wensen of verwachtingen. Wanneer u ontevreden bent over de wijze waarop het Algemeen Maatschappelijk Werk u behandelt of omgaat met uw hulpvraag, is het zinvol eerst contact op te nemen met degene die u hulp verleent of heeft verleend. Meestal zal zo'n gesprek het probleem oplossen.

Hoe dient u een klacht in?

Lukt het niet om in dit gesprek tot een voor u bevredigende oplossing te komen, dan kunt u uw klacht indienen bij de leiding van de instelling. Die zal proberen zo snel mogelijk in overleg met u tot een oplossing te komen. Mocht ook dit niet leiden tot een voor u bevredigende afhandeling, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van de instelling.

De klachtenregeling kent de volgende instanties die uw klacht kunnen behandelen:

1. Klachtencommissie

U moet uw klacht indienen bij de secretaris van de klachtencommissie. De klachtencommissie legt haar uitspraak schriftelijk en gemotiveerd vast en maakt deze binnen acht weken na indiening van de klacht bekend aan de klager, degene over wie is geklaagd en het bestuur.

Het bestuur deelt de klager en de klachtencommissie binnen een maand na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie schriftelijk mee of zij naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja, welke.

2. Beroep bij de onafhankelijke Landelijke Beroepscommissie

Wanneer u het niet eens bent met het standpunt van het bestuur van de instelling, kunt u in beroep gaan bij de beroepscommissie. U moet uw klacht binnen één maand na de uitspraak van het bestuur indienen bij de beroepscommissie. Op verzoek zal de instelling u hierin wegwijs maken.

Het reglement van de klachtenbehandeling is bij het Algemeen Maatschappelijk Werk verkrijgbaar.

Waar vindt u het AMW?

Het Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg beschikt over meerdere regiobureaus en spreekuurpunten. Adressen en verdere gegevens vindt u op het inlegvel. De meeste bureaus zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag 's ochtends van 9.00 - 10.00 uur.

Het Centraal Bureau (zie beneden) is bereikbaar op werkdagen van 8.30 - 17.30 uur.

Buiten deze tijden is het Algemeen Maatschappelijk Werk in dringende gevallen op te roepen via de SOS Telefonische Hulpdienst: (077) 35 48 888

Vragen?

Indien u naar aanleiding van deze folder nog vragen hebt, kunt u contact opnemen met:

Centraal Bureau
Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg

Vogelsbleek 10
6001 BE Weert
telefoon (0495) 57 71 11
fax (0495) 53 26 75

