Algemeen Maatschappelijk Werk

Mensen met aandacht

Meander Maatschappelijke Dienstverlening

Wat kan het Algemeen Maatschappelijk Werk voor u doen?

Iedereen heeft regelmatig te maken met lastige situaties of problemen. Vaak kunt u die zelf oplossen. Lukt dat niet, dan kunt u meestal wel bij familie, vrienden of kennissen terecht. Is dat niet het geval, dan kunt u een beroep doen op het Algemeen Maatschappelijk Werk, kortweg AMW.

Bij het AMW van Maatschappelijke Dienstverlening Nuth-Voerendaal kunt u terecht met allerlei vragen en problemen.

Bijvoorbeeld:

- Problemen in de omgang met anderen zoals partner, kinderen, ouders, huisgenoten, buren, collega's of klasgenoten.
- Problemen met de verwerking van ingrijpende gebeurtenissen, b.v. overlijden, scheiden, ziekte, verlies van werk.
- Problemen als gevolg van seksueel geweld, b.v. verkrachting, aanranding, incest.
- Problemen of vragen rondom opvoeding.
- Problemen met betrekking tot computergebruik en social media.
- Problemen op school, b.v. (digitaal) pesten, wennen aan de nieuwe klas, onzekerheid over de eigen prestaties.
- Problemen met eenzaamheid.
- Vragen rondom functioneren.
- Vragen over regelingen, uitkeringen, wetgeving, financiën.
- Problemen met instanties.
- Overige problemen waar u tegenaan loopt.

U kunt uw vragen of problemen bespreken in één of meer gesprekken met een maatschappelijk werker. U bepaalt hierin uw eigen doelen. De maatschappelijk werker is gericht op het eigen kracht principe: het vermogen van mensen om zelf of samen, oplossingen te bedenken voor hun eigen problemen en deze deels ook zelf uit te voeren. Dit alles is maatwerk; elke klant en hulpvraag is immers anders.

Tijdens deze gesprekken ondersteunt de maatschappelijk werker u om mogelijke oplossingen voor uw problemen te vinden en hier aan te werken.

Aan de hulp die het Algemeen Maatschappelijk Werk biedt zijn geen kosten 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 contact opnemen. Indien nodig, verwijzen wij u door naar andere instanties.

Een gesprek vindt plaats op ons kantoor en in uitzonderlijke gevallen in overleg met de maatschappelijk werker bij u thuis. Een afspraak kunt u telefonisch maken via tel.nr. 045 565 75 85. Ook kunt u naar ons kantoor komen om een afspraak te maken, dit geldt alleen voor ons kantoor in Nuth.

Waar vindt u het Algemeen Maatschappelijk Werk?

Pastorijstraat 31, 6361 AG Nuth
Cortemich 1, 6367 CG Voerendaal (Brede School)
T 045 565 75 85 (voor beide kantoren)
E bureaudienstnuth@mgzl.nl

Wij zijn bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur.

Afspraken

Wij verzoeken u om geplande afspraken na te komen en om op tijd te komen. Bij verhindering verzoeken wij u de afspraak ruim op tijd af te zeggen.

Om de hulpverlening voor u en voor onze medewerkers zo goed mogelijk te laten verlopen zijn er leveringsvoorwaarden opgenomen in een folder die u, indien gewenst, bij ons kunt inkijken.

Privacy

Alle maatschappelijk werkers werken conform de Meldcode. Al onze maatschappelijk werkers zijn verplicht tot geheimhouding dus alles wat u met ons bespreekt, wordt vertrouwelijk behandeld. Zonder uw toestemming praten zij niet met anderen over uw problemen.

Als wij van mening zijn dat wij informatie met b.v. uw huisarts moeten bespreken, vragen wij altijd vooraf uw toestemming. Deze toestemmingsverklaring wordt u tijdens het eerste gesprek toegelicht en gevraagd te ondertekenen (verklaring conform Algemene verordening gegevensbescherming). Deze Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) vervangt de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Wij hebben een privacy-reglement waarin uw rechten en plichten uitgebreid staan beschreven. U kunt dit privacyreglement inzien.

Dossier

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.

Daarom vragen wij u informatie over uzelf en uw situatie. Een aantal van die gegevens wordt tijdelijk bewaard in een dossier. Met het vastleggen van gegevens, waarvoor wij verplicht zijn aan u toestemming te vragen, gaat de maatschappelijk werker zeer zorgvuldig om in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

In het digitale 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, mogen uw dossier inzien.

Ook u kunt het dossier inzien en eventueel vragen om gegevens aan te passen.
Als u dat wenst, worden uw gegevens anoniem bewaard. Het dossier wordt na beëindiging van de hulpverlening twee jaar bewaard. Na deze twee jaar wordt het dossier vernietigd.

Registratie

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

Uw mening over onze kwaliteit stellen wij op prijs

Om de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren, stellen wij de mening van onze klanten op prijs. Ideeën of kritiek worden door het Algemeen Maatschappelijk Werk serieus genomen. Daarom wordt aan u gevraagd om bij het afsluiten van de hulpverlening (anoniem) een vragenlijst in te vullen in het kader van een tevredenheidsonderzoek.

Landelijke kwaliteitsnormen

Het maatschappelijk werk kent landelijk vastgestelde kwaliteitsnormen waaraan ook het AMW van Maatschappelijke Dienstverlening Nuth-Voerendaal wil voldoen. Hiertoe horen normen ten aanzien van de kwaliteit van de hulpverleners, de wijze waarop zij met u om moeten gaan en ook de normen waaraan de instelling moet voldoen. De in deze folder genoemde privacyregeling, regels met betrekking tot inzage of vernietiging van dossiers vallen ook onder deze normen.
Alle maatschappelijk werkers staan ingeschreven bij het Registerplein.

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 goed om eerst contact op te nemen met degene die u hulp verleent of heeft verleend. Meestal zal een dergelijk gesprek het probleem oplossen.

Hoe dient u een klacht in?

Lukt het niet om in een gesprek tot een goede oplossing te komen, dan kunt u een klacht indienen bij de manager Maatschappelijke Dienstverlening.
Voor contactgegevens van de manager kunt u bellen naar tel.nr. 045 565 75 85.

Als u dan nog niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht, kunt u deze schriftelijk indienen bij de interne, maar onafhankelijke Klachtencommissie Klanten MeanderGroep Zuid-Limburg.
Meer informatie hierover leest u in de folder 'Ontevreden of klachten?'.
Deze folder kunt u opvragen bij de receptie van de Maatschappelijke Dienstverlening in Nuth via tel.nr. 045 565 75 85.

Stopzetten hulpverlening

Uiteraard zijn er ook grenzen aan de hulpverlening, met name als u onredelijke eisen stelt of de hulpverlener fysiek of psychisch bedreigt. Er kunnen dan voorwaarden aan de hulpverlening gesteld worden die zijn opgenomen in de folder 'Hulpweigeringprocedure'. Indien gewenst kunt u deze folder inzien.
Ook kan het zijn dat wij de hulpverlening moeten stoppen omdat wij niet meer kunnen voldoen aan uw vraag. In zo'n situatie dragen wij er zorg voor dat u ergens anders de meest geschikte hulp krijgt.

Vragen?

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

Maatschappelijke Dienstverlening Nuth-Voerendaal
T 045 565 75 85

Info

MeanderGroep Zuid-Limburg
Minckelersstraat 2
6372 PP Landgraaf

t 0900 - 699 0 699 (Meander Klantenservice)
e klantenservice@mgzl.nl
i www.meandergroep.com

Voor meer informatie over Maatschappelijke Dienstverlening, bel met T 045 565 75 85

Onderdeel van:

MeanderGroep

- Meander Coaching
- Meander Paramedische Dienst
- Meander Leren
- Meander Werk
- Meander Stage
- Meander Perspectief
- Meander Wonen
- Meander Vrienden
- Meander Wonen met Zorg
- Meander Hulp Thuis
- Meander Thuiszorg
- Meander Maatschappelijke Dienstverlening
- Meander eXtra

MADI145 AUG22