

Sosyal Hizmetler

Vérian Genel Sosyal Hizmetler evde bakım organizasyonu ile irtibata geçmek istediniz. Bu broşürde çalışmalarımız hakkındaki bilgileri, bizden neler beklediğinizi öğrenebilirsiniz.

Sorunlarınızı çözmeye yardım

Sosyal hizmetler sizinde gayretli olmanız beklentisiyle size sorunlarınızı çözmeye yardımcı olur. Bizlere belki ev doktorunuz aracılığıyla ulaşabildiniz veya dostlarınız Genel Sosyal Hizmetlerini (AMW) tavsiyede bulundular. Hizmetimizin farkına vararak sizin gönüllü olarak bizimle irtibata geçmeniz olumlu bir gelişmedir. Bu gönüllülük sorunlarınızı çözmeye serbest olduğunuzu kapsamaz. Eğer durumunuzda gerçekten bir değişiklik yaparsanız, bu değişiklik için size fazladan bir yük gerektirir ve daha çok çaba göstermeniz gerekecektir. Sosyal Hizmetler size yol göstericidir, böylelikle adım adım sorunlarınızın çözümüne yaklaşmanızda yardımcı olur. Bunun için yalnız değilsiniz. Kendi sorunuza çözmek için yardım göreceksiniz. Genel Sosyal Hizmetler yardımı ücretsizdir.

Yardım Kabul Etmek

Genel Sosyal Hizmetlerin (AMW) yardımını kabul ettiğiniz takdirde, sosyal danışman size 1.inci görüşmenizde birçok soru soracaktır. Sorular sadece adres ve doğum tarihiniz ile ilgili olmayıp, oluşan sorunuzun kaynağı ile ilgili sorulardır. Danışman sorunlarınızın çözümü için neler düşündüğünüzü ve çözmek için neleri denediğiniz hakkında geniş bilgi alacaktır. Bu önbilgiler tamamen sorunuzun çözümü için gerekli olan yardım sorusunun tam olarak ne olduğunu belirlemek içindir. Bunun devamı olarak ta AMW size ve

sorunuza karşı neler yapabileceğini açıklayacaktır. Genelde yapılan bir veya iki görüşme yeterli olmaktadır. Biz bu bölüme mülakat diyoruz. Mülakattan sonra işlemlere başlanmaktadır: AMW tarafından yol gösterilir veya bir başka sosyal görevlisine yönlendirilir.

Bilgileriniz gizlidir

Sosyal danışmanıza anlattıklarınız veya birlikte yapacağınız anlaşmalarınız yazılı olarak kayıtlı tutulmaktadır. Bu veriler dosyanızın bir bölümünü oluşturmaktadır. Bu dosyaya olayların gelişmesi süresince: tüm yazışmalar, sizinle birlikte yapılan çözüm planları ve sonuç olarak ta kapanış formu eklenmektedir.

Kurumumuz içersinde Kişisel Bilgileri Koruma Yasası olan Genel Gizlilik Yasası uygulanmaktadır. Dosyanızın içeriğine bakma hakkına ve düzeltmeler yapabileme veya itiraz etme hakkına sahiptir.

Yazılı izniniz olmadan hakkınızda herhangi üçüncü şahıslarla görüşülmeyerek bilgileriniz diğer kişilere iletilmemektedir. Dosyanız iki sene boyunca kurumumuzda saklanır. Daha sonra tamamen imha edilir. Eğer dosyanızın oluşturulmasını istemediğiniz takdirde bunu yazılı olarak danışmanıza talep etmenizi rica ediyoruz. İleride neden bir dosya oluşturulmadığının bilinmesi için bu mektubunuz dosyanız olacaktır.

AMW endişe verici durumların oluşabilme ihtimalinde ve oluşumu neticesinde çeşitli birimlerle ortak hareket etmektedir. Bu ilişkilerde de birlikte çalışılan birimlerin kendi içersinde de yasal gizlilik anlaşmalarına uymaktadırlar. >>

Bazı bilgileriniz mecburi kayıt için gerekli olmaktadır. Bu bilgiler sizin şahıs olarak bilinmemeniz içindir. Örneğin AMW de bulunan müşteriler yaş, cinsiyet ve sorun biçimleri olarak kayıt altında olur. Kayıtlı olduğunuz belediyeye sorumlu olduğumuzdan dolayı, bu bilgiler yıllık raporlarda işlenmektedir. Belediyeler sosyal yardım hizmetlerin yapılabilmesi için finansal kaynakların temininde bulunmaktadır. Böylece belediye vatandaşlarının refahını sağlamaktadır.

Sorununuz başka yere mi ait?

Bazen sorununuzun çözümü AMW de olmadığını hemen veya gelişmeler neticesinde anlayabiliyoruz. Bu durumlarda uzman bir yardım hizmeti almanız gerektiği için size yeterli bir şekilde yardımcı olamıyoruz. Sosyal danışman sizi diğer yardım(etme) kurumlarına yönlendirebilmektedir. Ne kadar hoş olmasa da yönlendirme asla reddedilme değildir! Sizin için en iyisini ve en iyi şekilde yardım almanızı istiyoruz.

Müşteri ve danışman ilişkisi

Birkaç görüşme sonunda sosyal danışmanınız ile birlikte güven oluşturabilirsiniz. Aranızın iyi olmadığı veya sorununuzu bir bayan veya bay sosyal danışman ile görüşmek istediğiniz de söz konusu olabilir. Bunu belirtmek için fazla beklemeyiniz. Sosyal danışman sizinle birlikte diğer çözüm olanaklarını arayacaktır.

Muamele için öncelikli şart karşılıklı güven ve saygıdır. Bunlar olmaz ise sorunun başarılı çözüm şansı az olabilir.

İşlemler

Sosyal danışman işlemler esnasında belirli metodu takip etmektedir. Bazı zamanlar sizden bir şeyler yazmanızı bazen zamanlarda ise görev verecek bazı durumlarda ise yapmamanız gerekenleri söyleyecektir. Bu durumlar sık sık bazı değişikliklere neden ola-

caktır. Bu değişiklikler kendinizle ve de çevrenizle alakalıdır, buna alışmanız gerekecektir. Bazen kişisel sorunlar büyük gibi görünür, ancak bu durum daha sonra bu aşamanın tam bir iyileştirme sağlamak için gerekli olduğunu gösterir. Hayatınızda yeni bir denge- nin oluşması oldukça biraz zaman alacaktır.

Bireysel işlemler her zaman başarılı olamamaktadır. Bazen eşiniz davet edilir ve bazı durumlarda ise diğer aile bireylerin katılımı gerekmektedir. Katılacağınız grup çalışmaları da sorununuza daha iyi bir çözüm sağlayabilir. Daima yapılan işlemler size bildirilecektir. Bunun için çalışanlarımızın uzmanlıklarına güvenebilirsiniz.

Tabii ki de işlemlerin ne kadar süreceğini önceden bilmek istersiniz. Hiçbir kimse bunu tam olarak belirtmez, ama sosyal danışmanlarımız tecrübelerine dayanarak bunu size belirtebilir. Şuna emin olabilirsiniz ki işlemlerinizi gerektiğinden fazla uzun sürmeyecektir. Genel olarak işlemlerin ve danışmaların %65'i yarım senede sonuçlanmıştır.

Görüşme zamanları

Görüşme saatleri

Vaassen, Epe, Heerde ve Hattem'de sosyal danışmanlarımızla iş günlerinde saat 9.00 – 10.00 arası görüşebilirsiniz.

Telefonla görüşme zamanları

Görüşme veya randevu yapmak için sosyal danışmanlarımıza her iş günü 0900-9255 (yerel tarifeli) Zorglijn numarasından saat 09.00 'dan 10.00 'a kadar ulaşabilirsiniz. >>

Kendi danışmanıza mı ihtiyacınız var o zaman bu saatler içerisinde aramalısınız. Diğer zamanlarda sosyal danışmanın başka müşterileri bulunmaktadır. Sosyal danışmanın müşterileriyle görüşme esnasında devamlı olarak çağırılması müşteri için pekte hoş bir durum olmaz.

Randevuya gelememe

Şayet randevuya gelemeyecekseniz bunu en geç 24 saat önceden bize bildirmelisiniz. Bunun tersi olarak ta sosyal danışmanız aynı şekilde size uygulayacaktır. Bir başka yerde çok acil bir durum oluşması nedeniyle randevunuzdan hemen önce görüşmenizi iptal edebilir. Bunun içinde sizden anlayışlı olmanızı istiyoruz.

Şikâyet veya sorunlar

Yardım etmek insan işidir ve bu yüzden hatalar yapılabılır. Yardım hakkında eleştiriniz veya sosyal danışmanıza güven kaybettiğiniz takdirde o zaman bunu kendisiyle görüşerek iyi yapmış olursunuz. İyi bir sosyal danışman bunu takdir edecektir ve uygun bir çözüm arayacaktır. Bunu zor buluyor veya görüşmeden sonra hâlen memnun değilseniz 0900-9255 (yerel tarifeli) Zorglijn numarasından sosyal hizmetler müdürü ile irtibata geçebilirsiniz.

Eğer buda sizi memnun edecek bir sonuca götürmüyor ise o zaman resmi olarak Vérian'a şikâyetle bulunabilirsiniz.

Direkt olarak ta şikâyetler sekreterliğinden Vérian şikâyetler koordinatörlüğüyle iletişim kurabilirsiniz: postbus 1032, 7301 BG Apeldoorn telefon 0900 – 9255 (yerel tarife) email: klachtensecretariaat@verian.nl

Şikâyetinizi iletmek için son olarak ta Vérian tarafsız şikâyetler komisyonuna başvurabilirsiniz.

Bu her zaman mektup ile olmalıdır:

Klachtencommissie

Postbus 1032

7301 BG Apeldoorn.

Vérian yaş, cinsel tacizlik, ırk veya cinsellik ayrımcılığına karşı olan bir inanç içersindedir. Doğal olarak şiddet ya da cinsel tacizliğe uğrayanlara karşı yardım etme durumunu kapsamaktadır. Bu durumlarla karşılaşılması halinde müşterilerimizden 0900-9255 (yerel tarifeli) Zorglijn numarasından sosyal hizmetler müdürüne bildirmelerini rica etmekteyiz. Bildirimler dikkatli ve güvenilir bir şekilde işleme alınacaktır.

Diğer bir yandan da müşteri tarafından ayrımcılık veya tehdit etme durumunda sosyal yardım danışmanı ilişkiyi derhal sona erdirme hakkına sahiptir.

Erişilebilirlik

Sosyal hizmetlere tüm bölge için 0900-9255 (yerel tarifeli) Zorglijn numarasından erişilebilir. Bir ses kaydı duyacaksınız o zaman 'maatschappelijk werk' seçeneğini seçmelisiniz.

Sosyal Hizmetlere aşağıdaki adreslerden ulaşabilirsiniz:

Kantoor Epe

Korte Veenteweg 9a

Görüşmeler: pazartesinden cumaya

saat 9.00'dan 10.00'a kadar

Epe ve Oene bölgesinde oturanlar için.

Sosyal hizmetler Epe'de Türkçe olarak Salı ve Çarşamba günleri saat 9.00'dan 10.00'a kadar yapılmaktadır.

Kantoor Hattem

De Waag 6

Görüşmeler: pazartesiden cumaya

saat 9.00'dan 10.00'a kadar

Hattem bölgesinde oturanlar için. >>

Kantoor Heerde
Stationsstraat 21
Görüşmeler: pazartesten cumaya
saat 9.00'dan 10.00'a kadar
Heerde, Veessen, Vorchten ve Wapenveld bölgesinde
oturanlar için

Kantoor Vaassen
Van Riebeeckstraat 87a
Görüşmeler: pazartesten cumaya
saat 9.00'dan 10.00'a kadar
Vaassen ve Emst bölgesinde oturanlar için.

Sosyal hizmetler Vaassen'da Türkçe olarak perşembe
günü saat 9.00'dan 10.00'a kadar yapılmaktadır.

Sosyal hizmetler Vaassen'da Molukça olarak çarşamba,
perşembe ve cuma günleri saat 9.00'dan 10.00'a
kadar yapılmaktadır.

Acil durumlarda

Çalışma saatleri ve hafta sonları sosyal hizmetlere
ulaşılammaktadır. Acil psikolojik rahatsızlık duru-
munda ev doktorunuz aracılığıyla GGZ acil hizmetleri
devreye sokabilirsiniz. Görüşme ve doğru yönlendir-
me için telefonla yardım hizmeti 0900-07 67 telefon
numarasından verilmektedir.

Apeldoorn, 2 haziran 2010

Vérian

Postbus 1032, 7301 BG Apeldoorn
Zorglijn: 0900-92 55 (lokaal tarief, 24/7)
E-mail: info@verian.nl
www.verian.nl