

VOOR CLIËNTEN

In heldere taal, met respect voor jouw tempo en jouw rechten.

VOOR CLIËNTEN, JONGEREN EN OUDERS

Jouw *rechten* bij APZW

Zorg krijg je niet zomaar. Je hebt er ook rechten in. Je mag weten wat er over je wordt opgeschreven, je mag iets laten aanpassen, en je mag het zeggen als iets niet goed voelt. In dit document leggen we rustig uit welke rechten je hebt en hoe je ze gebruikt, zodat je weet waar je aan toe bent en je je gesteund voelt.

IN DIT DOCUMENT

- 01** Je rechten tellen, altijd
- 02** Je dossier inzien en laten kloppen
- 03** Je privacy
- 04** Je staat er niet alleen voor
- 05** Als je ergens niet tevreden over bent

01 Je rechten tellen, altijd

Bij APZW draait alles om veiligheid, vertrouwen en verbinding. Daar hoort vanzelfsprekend bij dat je weet wat je rechten zijn. Die rechten staan helemaal los van hoe je traject verloopt en van wat je begeleider ervan vindt. Ze gelden voor iedereen, en je mag er altijd een beroep op doen.

Eén ding willen we je vooral meegeven. Het gebruiken van je rechten heeft nooit gevolgen voor de zorg die je krijgt. Je hoeft dus niet bang te zijn dat je iets verspeelt door een vraag te stellen of iets aan te kaarten. Sterker nog, wij vinden het juist fijn als je het doet, want het helpt ons om goede zorg te geven. En vind je het lastig om te beginnen, dan denkt je begeleider of de vertrouwenspersoon graag met je mee.

02 Je dossier inzien en laten kloppen

Tijdens je begeleiding houden we een dossier bij. Daarin staat bijvoorbeeld waar we samen aan werken en hoe het gaat. Dat dossier is van jou net zo goed als van ons. Daarom mag je het inzien wanneer je dat wilt. Je vraagt het gewoon aan je begeleider, en wij zorgen dat je het rustig kunt bekijken.

Lees je iets dat niet klopt, of vind je dat er iets ontbreekt, dan mag je vragen om het te laten aanpassen of aanvullen. En snap je iets niet van wat er staat, dan nemen we het samen door, in gewone taal. Het is belangrijk dat het beeld dat we van jou vastleggen, ook echt klopt met hoe jij het ziet.

03 Je privacy

Met je gegevens gaan we zorgvuldig om, volgens de privacywet. Dat betekent dat we niet meer vastleggen dan nodig is voor je begeleiding, en dat we niets zomaar met anderen delen. Als het toch nodig is om iets te delen, bijvoorbeeld met school of een andere hulpverlener, dan gebeurt dat in principe alleen met jouw toestemming. Je mag je gegevens bovendien inzien, laten verbeteren of laten verwijderen. Wil je precies weten hoe we dit doen, dan lees je dat in onze privacyverklaring.

04 Je staat er niet alleen voor

Misschien loop je tegen iets aan waar je liever met iemand buiten APZW over praat. Iemand die geen rol heeft in je begeleiding en gewoon naar je luistert. Daarvoor is er de vertrouwenspersoon. Die staat helemaal los van ons, oordeelt niet, en denkt vrijblijvend met je mee. Je hoeft geen klacht te hebben om er gebruik van te maken. Soms is het al genoeg om je verhaal eens hardop te kunnen vertellen aan iemand die er onbevangen in staat. In het document over de vertrouwenspersoon lees je hoe dat werkt.

05 Als je ergens niet tevreden over bent

Het kan gebeuren dat iets niet goed gaat of anders loopt dan je had gehoopt. Ook dan heb je het recht om er iets van te zeggen. Het liefst bespreek je het eerst met je begeleider of met Ayoub, want vaak is een misverstand zo uit de wereld. Kom je er samen niet uit, dan kun je een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen, en als het nodig is een onafhankelijke commissie. Hoe die route precies loopt, lees je in het document over de klachtenregeling.

06 We staan naast je

Je rechten zijn er niet om ingewikkeld te doen. Ze zijn er om je een stevige bodem te geven, zodat je weet dat je ertoe doet en dat je gehoord wordt. Wij vinden dat belangrijk, en we leggen het je graag nog eens persoonlijk uit als je daar behoefte aan hebt.

Heb je een vraag over je rechten, wil je je dossier inzien, of wil je gewoon even overleggen? Begin dan bij je begeleider, of neem rechtstreeks contact met ons op. We helpen je graag verder, rustig en op een manier die voor jou prettig is.

Een vraag over je rechten?

Begin bij je begeleider, of neem gerust rechtstreeks contact op.

info@apzw.nl · 06 - 17 31 73 53