

VOOR CLIËNTEN

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

VOOR CLIËNTEN, JONGEREN EN OUDERS

Veelgestelde *vragen*

Hieronder vind je antwoord op vragen die we vaak krijgen, geordend in vier thema's. Staat jouw vraag er niet bij, of wil je iets liever even persoonlijk bespreken? Bel of mail ons gerust. We denken graag met je mee.

DE THEMA'S

- 01** Aanmelding en toegang
- 02** Tijdens de begeleiding
- 03** Kwaliteit en jouw rechten
- 04** Praktisch en contact

AANMELDING EN TOEGANG

? Voor wie is APZW er?

Wij begeleiden jongeren van ongeveer 4 tot 25 jaar, gezinnen en volwassenen tussen 25 en 55 jaar. We werken in Midden- en Zuid-Limburg. Vaak gaat het om mensen die niet goed gedijen in het reguliere zorgsysteem en baat hebben bij een persoonlijke, kleinschalige aanpak.

? Hoe meld ik me aan?

Via het aanmeldformulier op onze website, of telefonisch. Daarna nemen we binnen 24 tot 48 uur contact met je op voor een vrijblijvend kennismakingsgesprek. Aan dat gesprek zit geen verplichting.

? Heb ik een verwijzing nodig?

Meestal loopt de toegang via de gemeente, de huisarts of school. Weet je niet zeker hoe het zit? Neem gerust contact op, dan zoeken we het samen uit.

? Wat kost het, en wie betaalt?

Begeleiding wordt doorgaans vergoed via de Jeugdwet of de Wmo van je gemeente, of via een persoonsgebonden budget (PGB). In de meeste gevallen krijg je zelf geen rekening. We leggen vooraf duidelijk uit hoe het in jouw situatie geregeld is.

? Hoe snel kan de begeleiding starten?

Dat hangt af van je situatie en hoe spoedeisend het is. Bij het aanmelden vragen we hiernaar, zodat we kunnen inschatten wat haalbaar is. Bij acute situaties kijken we of crisis- en respijtzorg past.

TIJDENS DE BEGELEIDING

? **Krijg ik een vaste begeleider?**

Ja. Je werkt zoveel mogelijk met dezelfde vaste begeleider. Juist die continuïteit maakt het mogelijk om vertrouwen op te bouwen en stap voor stap vooruit te komen.

? **Waar vindt de begeleiding plaats?**

Daar waar het leven zich afspeelt: thuis, op school of buiten tijdens een wandeling. We werken in jouw leefwereld en stemmen de plek af op wat voor jou prettig en helpend is.

? **Hoe werken jullie?**

We werken systemisch, traumasensitief en stapsgewijs. Achter de schermen gebruiken we de Echo-methode: we proberen eerst te begrijpen wat gedrag wil zeggen voordat we reageren. Meer hierover lees je in het aparte document over de Echo-methode.

? **Wordt mijn gezin erbij betrokken?**

Waar dat helpt wel. Problemen staan zelden op zichzelf. Door ouders, broers en zussen en soms school of club te betrekken, wordt verandering breder gedragen en houdt die langer stand.

TIJDENS DE BEGELEIDING (VERVOLG)

? Hoe lang duurt een traject?

Dat verschilt per persoon. We werken doelgericht en evalueren regelmatig. Zodra het kan, bouwen we zorgvuldig af, zodat je met vertrouwen en handvatten zelf verder kunt.

? Wat als er sprake is van crisis?

Wij bieden crisis- en respijtzorg om rust terug te brengen in acute situaties. Is er direct gevaar of een spoedeisende medische situatie? Bel dan 112, of buiten kantooruren de huisartsenpost. APZW is geen 24-uurs crisisdienst.

KWALITEIT EN JOUW RECHTEN

? Hoe gaan jullie om met mijn privacy?

Zorgvuldig en volgens de AVG. We behandelen je gegevens vertrouwelijk en gebruiken ze alleen voor het begeleidingstraject. We delen informatie met anderen alleen als dat nodig is en in principe met jouw toestemming. Op onze website staat het privacybeleid.

KWALITEIT EN JOUW RECHTEN (VERVOLG)

? Wat als ik niet tevreden ben?

Zeg het ons gerust, het liefst eerst aan je begeleider. Kom je er met ons niet uit, dan kun je een onafhankelijke klachtenfunctionaris inschakelen via [Erisietsmisgegaan.nl](https://erisietsmisgegaan.nl). Zie het document over de klachtenprocedure.

? Wat is een vertrouwenspersoon?

Iemand die los van APZW staat en vrijblijvend met je meedenkt als er iets speelt. Je hoeft geen klacht te hebben om er gebruik van te maken. Lees meer in het document over de vertrouwenspersoon.

? Kan ik meedenken over APZW?

Ja, graag zelfs. Via evaluaties, een jaarlijkse uitvraag en rechtstreeks contact kun je invloed uitoefenen op hoe wij werken. Lees er meer over in het document over medezeggenschap.

PRAKTISCH EN CONTACT

? Hoe blijf ik op de hoogte?

Via onze nieuwsbrief. Aanmelden kan op de website of via een mail naar info@apzw.nl met onderwerp Nieuwsbrief. Afmelden kan altijd.

? Met wie werken jullie samen?

We stemmen af met gemeenten, scholen en andere betrokken zorgverleners. Waar nodig pakt je begeleider de rol van casusregisseur, zodat alle hulp op elkaar aansluit.

? Kan ik stage lopen of werken bij APZW?

We bieden ruimte aan stagiairs en werken graag samen met gemotiveerde mensen. Kijk op de pagina Werken Bij of stuur ons een mail.

Staat je vraag er niet bij?

Bel of mail ons: **info@apzw.nl** · **06 - 17 31 73 53**