



Stichting Welzijnswerk

Centraal Bureau en bezoekadres:
Het Haagje 119
7902 LE Hoozeveen
T: 0528 278 855

Postadres: Postbus 131
7900 AC Hoozeveen
E: info@swwh.nl
I: www.swwh.nl

TEAM KRAKEEL

MFC De Magneet
Grote Beer 22
7904 LW Hoozeveen
T: 0528 231090

TEAM WOLFSBOS / ZUID

Het Haagje 119
7902 LE Hoozeveen
T: 0528 278855

TEAM CENTRUM

Buurtcentrum Het Oor
van Goghlaan 7
7901 GK Hoozeveen
T: 0528 235424

Buurtcentrum Het Knoopunt
Jan Dekkerstraat 1b
7902 JG Hoozeveen
T: 0528 231155

TEAM DE WEIDE / ERFLANDEN

Wijkcentrum De Weideblik
De Ploeger 10A
7908 LL Hoozeveen
T: 0528 234591

Gezondheidscentrum De Weide
De Zaaier 6
7908 MA Hoozeveen

TEAM DORPEN

Dorpscentrum Het Anker
Otto Zomerweg 1
7913 AE Hollandscheveld
T: 0528 343881



Samen werken
aan welzijn



Algemene informatie
over de werkwijze van SWW

INFORMATIE VOOR DE CLIËNT

De ondersteuning en hulpverlening

Onze hulpverlening is toegankelijk voor alle inwoners van de gemeente Hoogeveen zonder selectie vooraf en zonder verwijzing. Onze ondersteuning en hulpverlening is kosteloos. Voor de groepstrainingen en cursussen geldt een kleine eigen bijdrage. Hoe lang de hulpverlening duurt is afhankelijk van uw persoonlijke situatie en de doelen die u samen stelt.

In de loop van de hulpverlening kan blijken dat voor uw problemen eigenlijk een andere of meer specialistische aanpak nodig is. Dat blijkt soms zelfs al tijdens de intake. Als SWW de gewenste kennis niet zelf in huis heeft kan in overleg met u besloten worden dat u met een andere hulpverlener verder gaat. Soms kan het beter zijn dat u hulp krijgt van een gespecialiseerde instelling. Met uw toestemming vindt dan een doorverwijzing plaats.

Bij ziekte of dringende gevallen kan het gebeuren dat u of de hulpverlener moet afzeggen. Als u de afspraak afzegt, gaan wij ervan uit dat u zelf contact opneemt om een nieuwe afspraak te maken.

Bereikbaarheid

Wij zijn dagelijks telefonisch bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur voor nadere informatie, telefoon 0528 278855. Op werkdagen kunt u tussen 9.00 en 12.00 uur terecht op het inloopsprek uur aan het Haagje 119 te Hoogeveen.

In crisissituaties is op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur altijd een hulpverlener inzetbaar. 's Avonds en in het weekend kan via het telefoonnummer 0522 279 944 een beroep op hulp worden gedaan in geval van acute nood.

Geheimhoudingsplicht

Al onze medewerkers hebben geheimhoudingsplicht, dit betekent dat verkregen informatie vertrouwelijk wordt behandeld.

Privacy

Wij gaan vertrouwelijk en zorgvuldig met uw gegevens om. Uw gegevens zijn slechts toegankelijk voor medewerkers van SWW en worden alleen ingezien wanneer dat voor uw hulpvraag nodig is.

Soms is het wenselijk de door u gegeven informatie uit te wisselen met personen buiten de instelling, zoals de huisarts. Dit gebeurt alleen, wanneer u daar van tevoren toestemming voor geeft.

Alle gegevens worden beveiligd bewaard, zodat niemand ze kan inzien die daar niet het recht toe heeft. U hebt altijd het recht om uw dossier in te zien en eventueel te vragen om gegevens te veranderen. Uw persoonlijke gegevens worden maximaal 5 jaar na afsluiting van de hulp- of dienstverlening bewaard en vervolgens vernietigd. Voor jeugdhulpverleningsdossiers is de wettelijke bewaartermijn 15 jaar.

De volledige tekst van het privacy-statement ligt ter inzage bij de kantoren van SWW en kunt u lezen op de website www.swwh.nl. Daarin staat ook hoe u bezwaar kunt aantekenen bij de bestuurder van de instelling, wanneer u vindt dat wij ons niet aan de afspraken houden.

Klachten

Wanneer u ontevreden bent over de wijze waarop we u hebben behandeld, kunt u contact opnemen met de medewerker die de hulp verleent of heeft verleend. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een (schriftelijke) klacht indienen ter attentie van:

Stichting Welzijnswerk Hoogeveen

T.a.v. secretariaat

Postbus 131

7900 AC Hoogeveen

E-mail: secretariaat@swwh.nl

U kunt de volledige klachtenregeling opvragen op elke locatie waar SWW zitting heeft en u kunt het lezen op de website www.swwh.nl. In het reglement staat een volledige beschrijving van de gang van zaken.

Tevredenheid meten

Graag willen wij uw mening weten over de kwaliteit van de hulpverlening. Na afsluiting van de hulpverlening kan het zijn dat we nog contact met u opnemen met het verzoek om medewerking aan een klanttevredenheidsonderzoek.