

## Uw rechten als cliënt

Om onze dienstverlening aan u zo goed mogelijk uit te voeren, registreert Portes een aantal van uw persoonlijke gegevens. Daarbij houden wij ons aan het 'reglement omgang met persoonsgegevens' van Portes. Dit verplicht ons om zorgvuldig met uw gegevens om te gaan en vooraf met u te overleggen als wij informatie over u bespreken met anderen buiten Portes.

In de wet is bovendien opgenomen dat u recht hebt op:

- informatie over en inzage in de gegevens die wij over u hebben vastgelegd;
- een afschrift van de gegevens die wij over u hebben vastgelegd;
- correctie als uw gegevens feitelijk niet juist zijn;
- het indienen van een verzoek om (een deel van) uw gegevens te vernietigen;
- het indienen van een klacht als u vindt dat wij niet zorgvuldig omgaan met uw gegevens.

## Verwijsindex

De verwijsindex is een elektronisch systeem waarin begeleiders van jeugdigen of ouders een melding doen wanneer zij zich zorgen maken over een jeugdige. Dit wordt altijd met u en/of uw kind besproken. Verschillende instanties, waaronder Portes, doen meldingen in de verwijsindex. In de verwijsindex worden geen inhoudelijke gegevens opgenomen, alleen contactgegevens. Doel van de verwijsindex is om de samenwerking tussen beroepskrachten van verschillende instellingen te bevorderen.

Meer informatie over de verwijsindex kunt u vinden in een van de folders over de verwijsindex, te verkrijgen via uw contactpersoon bij Portes of op [www.utrecht.nl/verwijsindex](http://www.utrecht.nl/verwijsindex).

## Klachten

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over (medewerkers van) Portes. Lukt het niet om in een gesprek met de betrokken medewerker tot een oplossing te komen, dan kunt u gebruikmaken van de klachtenregeling van Portes.

Meer informatie over het uitoefenen van uw rechten en de klachten regeling kunt u vinden op [www.portes.nl](http://www.portes.nl) of via uw contactpersoon.

### Adresgegevens Algemeen Maatschappelijk Werk

Utrecht Zuid: Bokkenbuurt,  
Hoograven, Lunetten en Tolsteeg  
Postcode 3523/3524/3525  
Locatie De Tol  
Jan van Arkelstraat 55, 3523 VE  
(030) 288 08 61

Utrecht Noordwest: 1e Daalse  
Buurt, 2e Daalse Buurt,  
Geuzenwijk, Hoogstraat en  
omstreken, Ondiep, Pijlsweerd,  
Schaakwijk en Zuilen  
Postcode  
3513/3551/3552/3553/3554/3555  
Gezondheidscentrum Ondiep  
Boerhaaveplein 100, 3552 CT  
(030) 243 46 13

Utrecht West: Lombok/Leidseweg,  
Nieuw Engeland/Schepenbuurt en  
Oog in Al/Welgelegen  
Postcode 3531/3532/3533/3534  
Gezondheidscentrum Lombok  
J.P. Coenhof 224, 3531 HX  
(030) 880 28 34

Utrecht Vleuten-De Meern:  
Vleuten, Vleuterweide, Haarzuilens,  
De Meern, Veldhuizen, De Balije en  
polder Rijnenburg (in ontwikkeling)  
Postcode 3451/3452/3453/3454/3455  
Cultuurcampus  
Burchtpoort 16  
3452 MD Vleuten  
(030) 677 24 95

# Algemeen Maatschappelijk Werk

Ondersteuning bij uw persoonlijke problemen



Deze informatie is ook te vinden op  
de website van Portes: [www.portes.nl](http://www.portes.nl)



## Waarom Algemeen Maatschappelijk Werk?

Iedereen komt in zijn of haar leven problemen tegen. Vaak zijn het kleine problemen die u zelf of met familie of vrienden oplost. Soms zijn het aangrijpende gebeurtenissen waar u niet zelf uit komt.

Het kan bijvoorbeeld gaan om relatieproblemen, opvoedingsproblemen of problemen met werk. Of u hebt te maken met het verlies van een dierbare, met echtscheiding, (huiselijk) geweld of moeilijkheden in het omgaan met uw financiën. Misschien bent u somber, hebt u last van stressklachten of problemen in de omgang met andere mensen.

In dit soort situaties is het maatschappelijk werk er voor u. U kunt in alle vertrouwelijkheid uw verhaal vertellen. De maatschappelijk werker ondersteunt en begeleidt u bij het oplossen van en het omgaan met uw problemen.

## Voor wie?

Alle bewoners van de Utrechtse wijken Zuid, Noord-West, West en Vleuten-De Meern kunnen gebruikmaken van het Algemeen Maatschappelijk Werk van Portes.

De hulpverlening van het AMW is gratis.



## Aanmelding

U kunt zich aanmelden bij het Algemeen Maatschappelijk Werk van Portes op werkdagen van 12.00-13.00 uur.

In dit eerste contact wordt gekeken of u met uw vraag bij het Algemeen Maatschappelijk Werk op de juiste plaats bent en krijgt u informatie over de verdere procedure.

## Start van de begeleiding

Na aanmelding volgt een uitgebreid intakegesprek. U wordt hiervoor uitgenodigd. Soms is er een wachtlijst en kan dit wat langer duren. Als het nodig is, krijgt u alvast informatie en advies.

Tijdens het intakegesprek wordt uitgebreid ingegaan op uw problemen. U kunt uw verhaal kwijt en er is alle mogelijkheid om vragen te stellen. Het gesprek zal ongeveer een uur duren.

portes

Portes is een brede welzijnsorganisatie in de stad Utrecht die zich richt op het verbeteren van het sociale leefklimaat en de leefomgeving van alle bewoners binnen haar werkgebied.

Portes ontwikkelt en organiseert activiteiten voor jong en oud die het welzijn verhogen en het leven van de wijkbewoners veraangenamen of juist problemen of achterstanden helpen tegengaan.



## Het begeleidingsplan

Samen met u stelt de maatschappelijk werker een begeleidingsplan op. Daarin staan de concrete doelen van de hulpverlening. Ook staat hierin beschreven op welke manier u aan uw doelen gaat werken onder begeleiding van de maatschappelijk werker. De ervaring leert dat zes tot twaalf gesprekken voldoende zijn om weer zelfstandig verder te kunnen.

## Samenwerking en bemiddeling

Naast begeleiding geven maatschappelijk werkers informatie en advies en hebben zij een belangrijke bemiddelingsfunctie naar instanties waar u als hulpvrager mee te maken kunt hebben. Maatschappelijk werkers werken daarom veel samen met huisartsen, gemeentelijke instanties (o.a. de Kredietbank), politie, Bureau Jeugdzorg, arboartsen en meer.

## De wijk

Het maatschappelijk werk van Portes weet de weg in de wijk. Soms kan deelname aan andere activiteiten bijdragen aan een oplossing voor uw problemen. Denk hierbij aan een assertiviteitscursus of deelname aan een ontmoetingsactiviteit. Daarnaast heeft het maatschappelijk werk contact met onder andere het schoolmaatschappelijk werk, jeugdhulpverleners, ouderenadviseurs en de sociaal raadslieden vanuit de eigen organisatie.