

# Maatschappelijk spreekuur

ساعة الانشغالات الاجتماعية Sosyal danisman

Wij  
zijn  
er  
voor  
u

Het inloopspreekuur van Stichting avrasya is elke maandag en woensdag van 9.00 – 10.00 uur

Postadres  
Postbus 13252  
2501 EG Den Haag  
Nederland  
T +31 (0) 6 41 67 51 51  
e info@avrasyakafkas.com  
w www.avrasyakafkas.com

Bezoekadres  
Hobbemastraat 184  
2526 JT Den Haag  
telefoon 070 752 3681

Iedereen krijgt in zijn leven te maken met problemen die moeilijk op te lossen zijn. Doordat men het overzicht dreigt te verliezen is het bijna onmogelijk om zelf oplossingen te bedenken. In deze situatie kunt u op het maatschappelijk spreekuur van Avrasya, gebruik maken van een luisterend oor. Een van onze medewerkers kan gezamenlijk met u naar een oplossing zoeken. Dit kan doormiddel van informatie, advies of begeleiding.

**U kunt onder meer bij ons terecht met vragen en problemen op het gebied van:**

- opvoeding,
- werk of school,
- financiële problemen,
- alleen zijn en eenzaamheid,
- intimidatie en mishandeling,
- relatie problemen,
- sociale wetgeving en voorzieningen,
- leven in de multiculturele samenleving,
- belastingtoeslagen,
- het invullen van formulieren,
- het schrijven van brieven of bezwaarschriften,
- betalingsregelingen en kwijtschelding aanvragen,
- inburgeren in de Nederlandse samenleving.

De medewerker, kan zonodig, uw belangen behartigen of u eventueel doorverwijzen naar de juiste instanties.

Wij kunnen u helpen in het Turks, Arabisch, Duits, Engels en Nederlands.

**Uw privacy;**

Alle gesprekken zijn vertrouwelijk; De medewerkers respecteren uw privacy.

Uw persoonsgegevens worden vastgelegd, tenzij u aangeeft dat u dit niet wilt.

Vanzelfsprekend gaan wij uiterst zorgvuldig met uw persoonlijke gegevens om.

In gezamenlijk overleg kijken wij hoe wij u het beste kunnen helpen. Dat kunnen één of meer gesprekken bepalen. Wij maken met u een persoonlijk plan van aanpak en kunnen deze stapsgewijs gaan volgen om zo tot de juiste doelstelling te komen.

Dit kan door middel van;

- informatie en advies,
- gesprekken,
- cursussen,
- bemiddeling,
- verwijzing.

Soms is informatie, in de vorm van een kort gesprek, verhelderend. Hierna kunt u misschien zelf weer verder en zijn nieuwe afspraken niet nodig.

Onze medewerkers werken zo nodig nauw samen met andere hulpverleners. Deze samenwerking biedt de mogelijkheid de cliënt optimaal te ondersteunen. Mocht er andere hulp nodig zijn, dan kunnen wij doorverwijzen naar de betreffende instanties.

Het inloopspreekuur van Stichting avrasya is elke maandag en woensdag van 9.00 – 10.00 uur. U hoeft hiervoor geen afspraak te maken en u wordt direct door een van ons geholpen. Tijdens de schoolvakanties zijn er geen spreekuren.

**Juridisch spreekuur;**

Als u behoefte heeft aan juridisch advies, kunt u hiervoor bij ons terecht op elke eerste maandag van de maand van 9.00 - 12.00 uur. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

Ondanks het feit dat we zijn opgenomen in de sociale gids van de Gemeente Den Haag ontvangen wij, als stichting avrasya, geen enkele subsidie. Daarom zijn wij genoodzaakt om u een lidmaatschap te laten afsluiten. De kosten hiervan zijn 25 euro per jaar. Hiervoor kunt u het helejaar bij ons terecht met al uw problemen.

**Bent u niet tevreden?**

We doen onze uiterste best om u zo goed mogelijk te ondersteunen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over ons. Als we er samen niet uitkomen, kunt u een beroep doen op de klachtenregeling.

1) Als eerste raden we je aan om je probleem met de betreffende medewerker(s) te bespreken. Misschien heeft de medewerker er geen idee van, dat je ergens ontevreden over bent en verbetert de situatie als hij/zij daarop gewezen wordt. In veel gevallen voorkomt dit dat het een probleem wordt en wordt het opgelost.

2) Lukt het niet om in dit gesprek tot een voor jou bevredigende oplossing te komen, dan kun je contact opnemen met de teammanager van de betreffende medewerker(ster). Deze hoort de klacht aan en zal proberen te bemiddelen met de betrokken partijen.

3) Mocht je ook in het gesprek met de teammanager niet tot een bevredigende oplossing komen dan bestaat de mogelijkheid om je schriftelijk te wenden tot de klachtencommissie van stichting avrasya.