

HULP EN ONDERSTEUNING

Zelfstandig Wonen & Leven • Opvoeden & Jeugdhulp • Werk & Inkomen

't Loket



INHOUDSOPGAVE



1. Hulp of ondersteuning nodig?	4
Waarvoor kunt u bij 't Loket terecht?	5
Wie werken er bij 't Loket?	5
Hoe werken we?	5
2. Ik heb een probleem, en dan?	6
3. Hulp via maatwerkvoorziening	8
Persoonsgebonden budget (PGB)	8
Eigen bijdrage?	8
4. Uw indicatie loopt af in 2015?	10
5. In geval van nood	11
6. Klacht of bezwaar	12
Klacht	12
Bezwaar	12
7. Privacy	13
8. Contactgegevens	14
't Loket	14
Cliëntondersteuning	15
Vrijwilligerswerk	15
Overige informatie	15
Aantekeningen	16



1. HULP EN ONDERSTEUNING NODIG?

't Loket helpt u graag verder! 't Loket is uw gesprekspartner en aanspreekpunt voor alle vragen rondom hulp en ondersteuning. In 't Loket werken verschillende organisaties samen, in opdracht van de gemeente Goirle. In deze brochure leest u wat 't Loket voor u kan betekenen, hoe 't Loket werkt en wat u van 't Loket kunt verwachten.

Waarvoor kunt u bij 't Loket terecht?

- Voor advies of hulp bij zelfstandig thuis blijven wonen en meedoen. Dat regelt de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Het gaat daarbij om niet-medische zorg. De landelijke overheid blijft verantwoordelijk voor iedereen die in een zorginstelling woont, of thuis intensieve verzorging en verpleging krijgt.
- Voor jeugdhulp: van jeugd- en opvoedondersteuning, geestelijke gezondheidszorg (jeugd GGZ), jeugdbescherming, -reclassering tot aanpak van kindermishandeling.
- Voor ondersteuning bij Werk&Inkomen in het kader van de Participatiewet. De aanvraag voor een uitkering voor levensonderhoud doet u rechtstreeks via www.werk.nl. Alle overige onderwerpen zoals vrijwilligerswerk en de regeling MEEDOEN (ondersteuning voor krappe beurs) lopen via ons.

Wie werken er bij 't Loket?

In 't Loket werken tien consultants, afkomstig van de gemeente en drie andere organisaties: MEE, Contourde-Twern en het maatschappelijk werk (IMW). We zijn professionals op het

gebied van hulp en ondersteuning. We kennen onze gemeente goed, we werken samen met partners zoals scholen, consultatiebureau, huisartsen, GGD en GGZ. Voor zaken die om meer kennis vragen, is er een specialistisch team (lokaal en regionaal) dat ons ondersteunt. Daarnaast blijven de bekende plekken voor vragen of advies natuurlijk ook bestaan: bijvoorbeeld via de huis- of kinderarts, het maatschappelijk werk, consultatiebureau, scholen, GGD of de KBO.

Hoe werken we?

- Onze uitgangspunten: samen, dichtbij, eenvoudig als het kan, specialistisch als het moet.
- We vragen uw inbreng in het meedenken over oplossingen.
- Zijn er meerdere problemen, dan zorgen we voor één persoon als aanspreekpunt in uw gezin of situatie.
- Oplossingen zoeken we zo veel mogelijk via ondersteuning dicht bij huis: wat kunt u zelf of de mensen om u heen? Daarnaast gebruiken we algemene voorzieningen zoals wijkcentra, sportverenigingen, maatschappelijk werk en vrijwilligerswerk.

- Pas daarna komt speciale hulp in beeld: individuele of maatwerkvoorziening. In deze uitgave gebruiken we de term ‘maatwerkvoorziening’. Zoals hulp bij het vinden van een zinvolle daginvulling. ‘t Loket adviseert de gemeente over de

inzet van zo’n maatwerkvoorziening, de gemeente neemt daar een besluit over en betaalt (mee).

- Het resultaat telt. We maken afspraken met de zorgverlener over wat we willen bereiken in uw situatie.

2. IK HEB EEN PROBLEEM, EN DAN?

- U zoekt **contact** met ‘t Loket, per telefoon of mail (zie contactgegevens pagina 14). We nemen binnen enkele werkdagen contact op. U kunt ook langskomen op het inloopspreekuur. Misschien is een enkel gesprek voldoende. Anders maken we een vervolgspraak voor een ‘keukentafelgesprek’. We proberen dat binnen 2 weken na het eerste contact in te plannen.

- **Het keukentafelgesprek:** daarvoor komt een van onze medewerkers bij u thuis. Als het kan is er ook iemand uit uw omgeving bij, zoals een familielid of bekende. De insteek: samen een helder beeld

krijgen van wat er aan de hand is, en wat u zelf of met anderen al gedaan heeft aan de problemen. Ook bespreken we met u wat mogelijke oplossingen zijn. Het gesprek duurt maximaal een uur. We maken een verslag, en vragen u om dat te ondertekenen.

Tip: u kunt ook de cliëntondersteuner van de KBO of van MEE vragen om u te helpen bij het gesprek en/of de voorbereiding. Zie ook de informatie op pagina 15.

- We maken een **plan van aanpak:** wat gaat u, uw omgeving of een eventuele hulpverlener doen om het gewenste resultaat te bereiken.

Uitgangspunt daarbij: we kiezen voor ondersteuning dichtbij en eenvoudig als het kan, en specialistische hulp (ofwel maatwerkvoorziening) als het moet. Het plan van aanpak ondertekent u voor besproken en akkoord. In geval van een maatwerkvoorziening sturen we het plan van aanpak naar de gemeente, die neemt daarover een beslissing.

- (alleen bij maatwerkvoorziening) **de gemeente beslist** binnen 8 weken en informeert u per brief: een beschikking. Daarin staat welke hulp u (wel of niet) krijgt, en voor welke periode. Als u het niet eens bent met het besluit, kunt u bezwaar maken. In de brief staat hoe u dat moet doen. Zie ook pagina 11 in deze brochure.



3. HULP VIA MAATWERK-VOORZIENING

Als de gemeente besluit dat u hulp krijgt via een individuele of maatwerkvoorziening, dan kunt u kiezen uit verschillende aanbieders van hulp(middelen). Wij kunnen u zo nodig daarbij adviseren, bekijkt u ook eens de brochure met lokale aanbieders. De aanbieders zijn geselecteerd op basis van hun kwaliteit, betrouwbaarheid, werkwijze en prijs. Eventueel kunt u ook kiezen voor andere aanbieders: via een persoonsgebonden budget. Meer daarover leest u hieronder.

Persoonsgebonden budget (PGB)

Bij een PGB krijgt u een budget van de gemeente waarmee u zelf een organisatie (of persoon) inhuurt voor uw hulp. 't Loket bespreekt met u of een PGB mogelijk of wenselijk is, en adviseert de gemeente.

De Sociale Verzekeringsbank beheert en betaalt de PGB's, dus u krijgt het geld niet zelf op uw rekening.

Er zijn speciale voorwaarden voor een PGB:

- u kunt met een ondersteuningsplan motiveren waarom een PGB in uw

geval beter is dan zorg in natura;

- de kwaliteit van de ondersteuning die u kiest moet in orde zijn;
- u kunt omgaan met een PGB.

Eigen bijdrage?

In de meeste gevallen betaalt u mee aan de kosten van uw hulp of ondersteuning. Dat is afhankelijk van uw inkomen, vermogen en het soort hulp. Het Centraal Administratiekantoor (CAK) regelt de eigen bijdrage. Inwoners kunnen die via www.hetcak.nl berekenen.



Joey is een bijzonder kind

Joey is een vrolijke jongen van 10 jaar. Een paar jaar geleden was er een hoop aan de hand met hem. Karin, zijn moeder: 'Hij was zo druk, en werd dan agressief omdat hij de hele tijd werd gecorrigeerd. Op school, thuis, bij de voetbal. Uiteindelijk bleek na onderzoek dat hij een autisme-stoornis heeft. Hij krijgt nu extra ondersteuning. Voor Joey is dat begeleiding op school. Dat gaat via een persoonsgebonden budget. Ik ben heel blij dat dat zo kan. Claire, zijn begeleidster op school is echt een klasse apart! Elke week leert hij weer iets bij. Hoe je omgaat met ruzies. Geduld hebben. Wat je doet als je je vervelend voelt.'

Naast de professionele hulp voor Joey krijgt Karin sinds kort zelf ook hulp. Via een vrijwilliger - Wil - die vroeger in de pleegzorg heeft gewerkt. Karin: "We praten over Joey en hoe het gaat. En ik kan hem altijd even bellen als ik erdoor zit. Ik ken hem via de vacaturebank van ContourdeTwern. Had ik zelf nooit aan gedacht. De medewerker van 't Loket vroeg wat ik ervan vond als ik voor mezelf wat zou regelen."

4. UW INDICATIE LOOPT AF IN 2015?

2015 is een overgangsjaar. U houdt uw ondersteuning totdat u een gesprek met 't Loket heeft gehad.

U krijgt daarvoor een uitnodiging, vóórdat uw indicatie afloopt. 't Loket werkt dan met de nieuwe aanpak om samen met u te bepalen wat er nodig is (zie hoofdstuk 1 en 2 in deze brochure). Het kan zijn dat uw ondersteuning daardoor verandert. Of dat u te maken krijgen met een andere

aanbieder, waarmee de gemeente in 2015 afspraken heeft gemaakt.

Tip: loopt uw indicatie binnen een maand af en heeft u nog geen uitnodiging gekregen? Dan vragen wij u, zelf even contact met ons op te nemen.



5. IN GEVAL VAN NOOD

In geval van nood of crisis zijn er organisaties waar u altijd (ook buiten werktijden) terecht kunt:

- Als er sprake is van geweld of een levensbedreigende situatie: bel **112**
- Crisis in gezin, met gevaar voor veiligheid gezinsleden: Bureau Jeugdzorg Noord-Brabant, **088 0666 999** (24/7 bereikbaar)
- Huiselijk geweld en vermoeden kindermishandeling: Veilig Thuis, **0800 2000** (24/7 bereikbaar) info@veiligthuismiddenbrabant.nl
- Vrouwenopvang: Kompaan en De Bocht www.kompaanendebocht.nl **013 530 94 00**. Voor intake: 013 543 30 73
- Dringende psychosociale/crisissituaties: Instituut voor Maatschappelijk Werk (IMW) www.imwtilburg.nl **013 595 27 10**, buiten kantooruren: 0411 65 06 57

6. KLACHT OF BEZWAAR

Er is een belangrijk verschil tussen een klacht en een bezwaar: klachten gaan over de manier waarop wij u helpen. Bezwaar gaat over een officiële beslissing, meestal is dat de beschikking van de gemeente. 't Loket volgt dezelfde regeling voor klachten en bezwaar als de gemeente. Zorg- of hulporganisaties hebben een eigen klachtenregeling. Hieronder gaan we kort in op de situatie bij 't Loket en de gemeente. Uitgebreide informatie vindt op www.goirle.nl onder 'contact'.

Klacht

Als u ontevreden bent over de manier waarop 't Loket met u omgaat, dan vragen wij u altijd om dit eerst met de betreffende persoon zelf te bespreken. Helpt dat niet, dan kunt u een klacht indienen. In de behandeling van uw klacht volgt 't Loket de werkwijze van de gemeente Goirle. Meer informatie vindt u via www.goirle.nl.

Bezwaar

Als u het niet eens bent met de beslissing van de gemeente - de beschikking -, dan kunt u bezwaar maken. Hoe u dat doet, staat in de brief met de beschikking, die u ontvangt van de gemeente.



7. PRIVACY

Het spreekt voor zich dat 't Loket zorgvuldig met uw gegevens omgaat. Wij werken volgens de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Dat betekent onder meer dat:

- alle medewerkers waarmee u te maken krijgt, verplicht zijn tot geheimhouding;
- uw gegevens niet gedeeld worden met derden zonder uw toestemming;
- uw gegevens niet langer worden bewaard dan toegestaan;
- u betrokken wordt bij het opstellen van documenten en dat u alle documenten kunt inzien voordat ze in het (digitale) dossier worden opgenomen;
- u altijd bezwaar kunt maken tegen de verwerking van uw gegevens.

Mia houdt niet van mauwen

"Ik ben een stoere" zegt Mia Smeekens lachend. "Ik hou niet van mauwen. En dan is het best moeilijk om toe te geven dat je het even niet redt op je eentje. Eigenlijk was het mijn huisarts die me doorverwees naar 't Loket. Na het overlijden van mijn man lukte het me gewoon niet meer om het leven nog een beetje leuk te vinden. En ik had echt geen zin in therapie of zo. Uiteindelijk ben ik vrijwilligerswerk gaan doen. Hier in de Guldenakker. Als mensen dan blij zijn dat ik langskom met de koffie, dan zeg ik wel eens dat zij mij eigenlijk helpen; ik kijk er elke week naar uit. Ik heb zo ook andere vrijwilligers leren kennen. Dat voelt wel goed, alsof ik weer op m'n benen sta!"

8. CONTACTGEGEVENS

't Loket

Thomas van Diessenstraat 4
5051 RK Goirle
013 5349 191
info@loketgoirle.nl
www.goirle.nl/loket

U kunt 't Loket per mail bereiken, u kunt bellen tijdens openingstijden van het inloopspreekuur of even binnenlopen.

Tip: de openingstijden kunnen in de loop van het jaar veranderen, check de website www.goirle.nl/loket of bel even. Via www.goirle.nl/loket kunt u ook een verzoek voor een afspraak digitaal afhandelen.

Openingstijden inloopspreekuur:

maandag	09:00 - 12:30u
dinsdag	09:00 - 12:30u
donderdag	09:00 - 12:30u

Gemeente Goirle

't Loket werkt in opdracht van de gemeente Goirle. Vanaf 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor de (toegang tot) hulp en ondersteuning. Kijk voor meer informatie op www.goirle.nl



Cliëntondersteuning

- **De Katholieke Bond van Ouderen** (KBO) biedt informatie, maar ook ondersteuning, bijvoorbeeld bij uw gesprekken met 't Loket. U bereikt de KBO via 06 83 71 34 89 of per e-mail: kbogrclientondersteuning@gmail.com.
- **MEE** biedt onafhankelijke ondersteuning, bijvoorbeeld bij uw gesprekken met 't Loket: 013 5424 100, www.meedemeentgroep.nl
- **Jeugdhulp:** vertrouwenspersoon voor vragen, klachten of onvrede over jeugdhulp: Zorgbelang, 013 5942 170 of via www.zorgbelang-brabant.nl
- **De Formulierenbrigade:** vrijwilligers die u ondersteunen bij het invullen van allerlei formulieren. www.formbriggoirle.nl, 06 38 36 95 51.

Vrijwilligerswerk

- **ContourdeTwern**, afdeling Goirle
Thomas van Diessenstraat 4
5051 RK Goirle
013 534 91 91
infogoirle@contourdetwern.nl

Overige informatie

- Voor **cliënten:** www.hoeverandertmijnzorg.nl.
- Voor **algemene info:** www.dezorgverandertmee.nl
- **Het jongerenloket** Burgemeester Brokxlaan 1680, Tilburg.
Voor informatie en advies over werk en/of studie.
Contact/afspraak: info@jongerenloket.nl.
- Over het **persoonsgebonden budget**, bekijk de website van de SVB: www.svb.nl.
- Over **eigen bijdrage:** het Centraal Administratiekantoor, www.hetcak.nl
- Voor meer informatie **over werk en uitkering:** www.goirle.nl en www.werk.nl.

Colofon

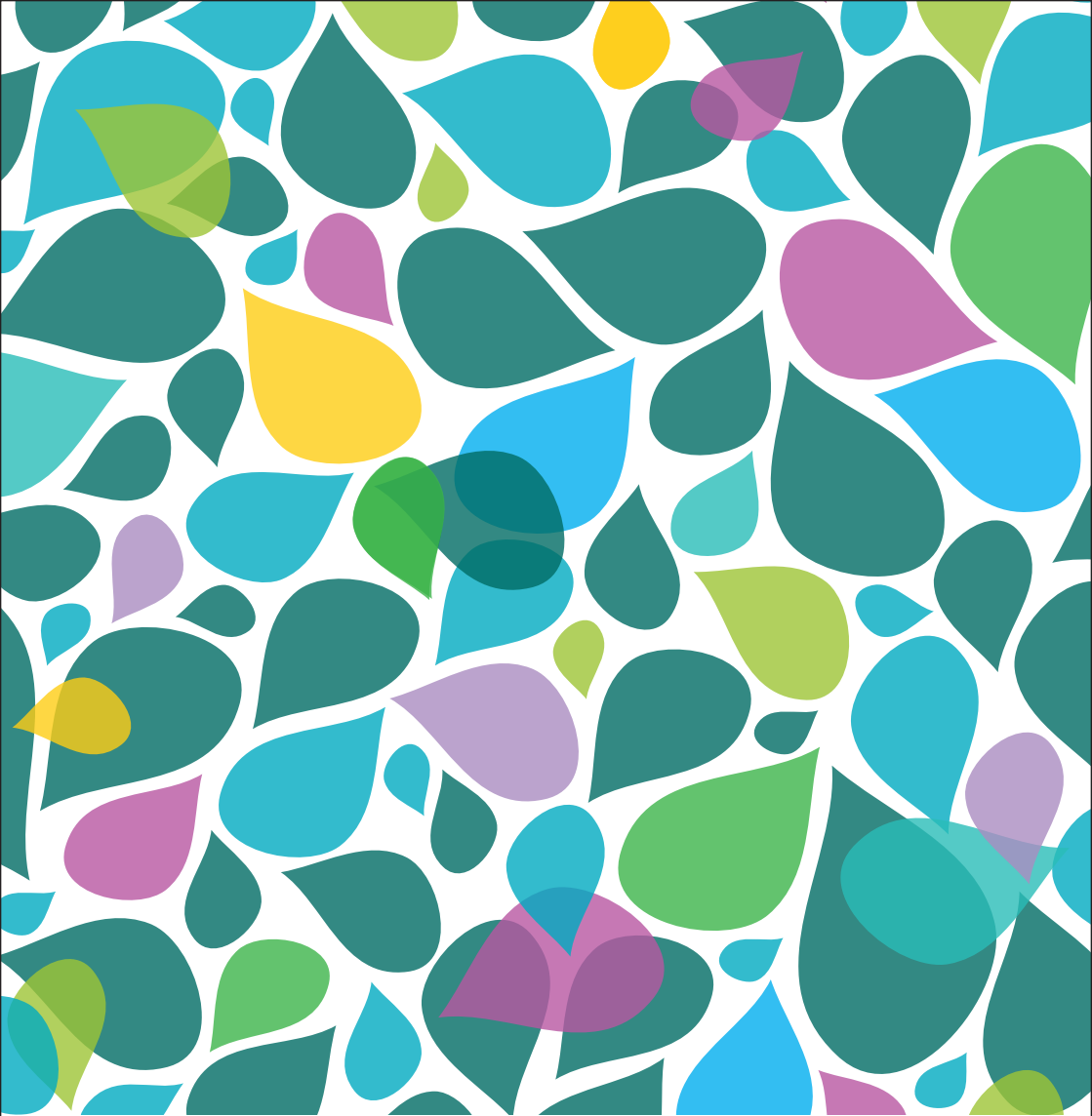
Aan deze uitgave kunnen geen rechten ontleend worden.
Uitgave gemeente Goirle, maart 2015

Grafisch ontwerp: Madelon de Graauw
Drukwerk: Gianotten Printed Media



*'t Loket is partner van
de gemeente Goirle.*

Dé toegang tot hulp en ondersteuning



*'t Loket is partner van
de gemeente Goirle.*

Thomas van Diessenstraat 4
5051 RK Goirle
telefoon 013 534 91 91
e-mail info@loketgoirle.nl
maart 2015



Dé toegang tot hulp en ondersteuning