



Heeft u een compliment of bent u niet tevreden?

Graag horen wij wat u goed vindt gaan en wat beter kan. U kunt hiervoor altijd terecht bij uw coach. Bent u niet tevreden over het contact met uw coach? Probeer het dan altijd bespreekbaar te maken. Lukt dat niet, vraag dan of de teamleider van uw wijkteam bij een gesprek aanwezig kan zijn. U kunt hiervoor een afspraak maken via het Serviceteam. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing dan kunt u online of schriftelijk een klacht indienen bij de gemeente. U kunt in de folder 'Klachten' lezen hoe dat werkt.

Bezwaar indienen

Kunt u het niet eens worden over een specialistische voorziening? Zeg het tegen uw coach. De coach zal u zijn of haar besluit toelichten. Bent u het na deze uitleg nog niet eens met uw coach, dan wordt dat vastgelegd in Mijn Plan/Ons Plan. Daarnaast wordt in de beschikking die u per post ontvangt nog eens schriftelijk de reden van de afwijzing uitgelegd. Bent u het oneens met het besluit en de onderbouwing hiervan, dan kunt een bezwaar indienen bij de gemeente. Dit kan online of per brief.

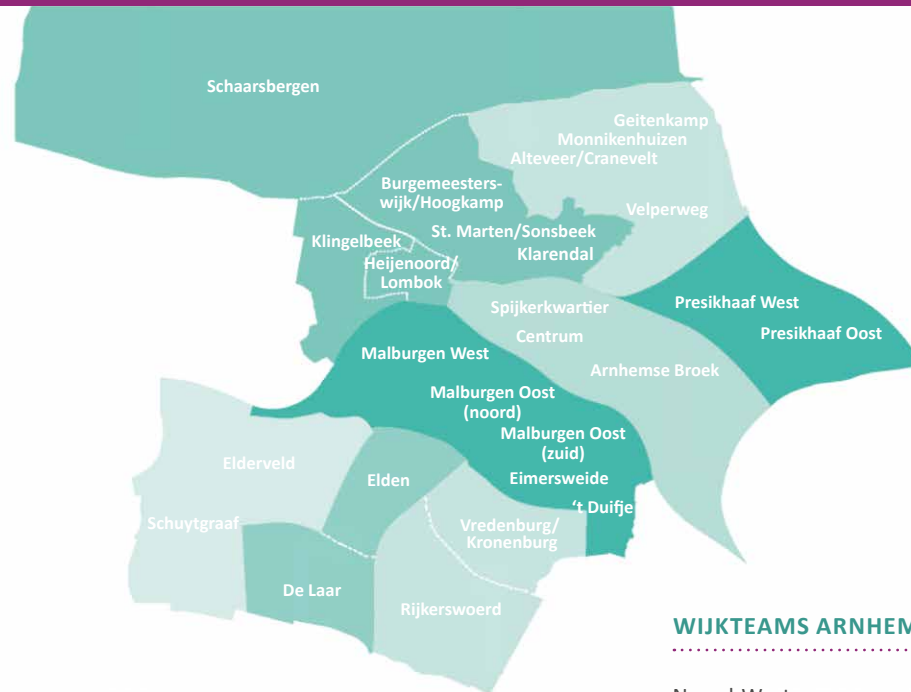
Als u een bezwaar indient, kijkt de juridische afdeling van de gemeente naar de beslissing van de wijkcoach en naar de redenen waarom u het niet eens bent met die beslissing. Als de gemeente het met u eens is, wordt het eerdere besluit aangepast. Is de gemeente het niet met u eens, dan wordt uw bezwaar ongegrond verklaard en ontvangt u hierover een brief, de 'beschikking op bezwaar'. Tegen deze beschikking kunt u nog beroep indienen bij de rechtbank.

Graag horen wij wat u goed vindt gaan en wat beter kan. U kunt hiervoor altijd terecht bij uw coach.

Meer informatie vindt u in de folder 'Klachten'

- Folder aanvragen bij het Serviceteam: 088 - 226 00 00 of: www.wijkteamsarnhem.nl
- Folder aanvragen bij de gemeente: 0900 - 1809 of: https://www.arnhem.nl/algemeen/Klacht_bezwaar_of_melding

Sita Menses | Vormgevers Arnhem - Renate Meijring | eye2eye fotografie



Heeft u een vraag waarmee u niet bij uw coach terecht kunt?

U kunt altijd terecht bij de onafhankelijke cliëntondersteuners en vertrouwenspersonen van Zorgbelang Gelderland en het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg.

Zorgbelang Gelderland

www.zorgbelang gelderland.nl
026 - 384 28 26
vertrouwenspersoon@zorgbelang-gelderland.nl

Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg

www.akj.nl
088 - 555 1000
info@akj.nl

Adviesraden Arnhem

De Arnhemse adviesraden Jeugdhulp en Wmo nodigen u van harte uit om uw ervaringen over zorg en ondersteuning met hen te delen. De adviesraden adviseren het college van burgemeester en wethouders van Arnhem over de zorg en ondersteuning die u en ons bezighoudt. www.adviesraadarnhem.nl

WIJKTEAMS ARNHEM

- Noord-West
- Noord-Oost
- Presikhaaf
- Centrum, Spijkerkwartier, Arnhemse Broek (CSA)
- Malburgen
- Rijkerswoerd, Kronenburg, Vredenburg (RKV)
- Elden, De Laar
- Schuytgraaf, Elderveld

ALLE WIJKTEAMS

Kijk op: www.wijkteamsarnhem.nl
Of bel: 088 - 226 00 00



WELKOM BIJ UW WIJKTEAM!

U heeft een afspraak met een coach van het wijkteam. In deze folder staat alles wat u weten moet.



Wijkteams Arnhem

Samen op zoek naar een oplossing

Het eerste gesprek • Uw plan • Uw privacy • De ondersteuning
Wie betaalt de ondersteuning? • Heeft u een compliment of bent u niet tevreden?
Heeft u een vraag waarmee u niet bij uw coach terecht kunt?



Het eerste gesprek

Heeft u een afspraak gemaakt? Dan komen er twee coaches bij u thuis of op een plek waar u liever afspreekt. Dit gesprek heet het 'keukentafelgesprek'. De coach kijkt samen met u wat er aan de hand is. U spreekt met hem of haar uitgebreid over uw leven, hoe u zaken graag aanpakt, over wat goed gaat en wat beter kan.

U bespreekt ook wat u zelf kunt doen en wat burens, vrienden of familie misschien kunnen doen. Tijdens en na het gesprek maakt u een plan om tot een oplossing te komen. Als inwoner houdt u zelf maximaal de touwtjes in handen. Ons doel is dat u zelf weer verder kunt.

U staat er niet alleen voor

U hoeft het keukentafelgesprek niet voor te bereiden. Dat mag uiteraard wel: als u wilt kunt u een plan meenemen dat als uitgangspunt voor het gesprek dient. Wel vragen we u om iemand uit te nodigen die met u mee kan denken. Dat kan een familielid, vriend of kennis zijn. Ook kunt u bellen naar Zorgbelang Gelderland (026 - 384 28 22). Zij zorgen dan dat u gratis onafhankelijke hulp krijgt.

De coach kijkt samen met u wat er aan de hand is.

U spreekt met hem of haar uitgebreid over uw leven, hoe u zaken graag aanpakt, over wat goed gaat en wat beter kan.



Uw plan

Tijdens en na het gesprek maakt u een plan om tot een oplossing te komen. Uw coach kan u daarbij helpen. Het is uw plan of het plan van uw gezin. Daarom noemen we het plan 'Mijn plan/Ons plan'. In dit plan komt eenvoudig en overzichtelijk te staan wat u aan wilt pakken en hoe u dit gaat doen. Het plan wordt opgeslagen en is beveiligd via DigiD. U heeft dus altijd toegang tot uw eigen plan. Heeft u geen computer, dan kan uw coach uw plan voor u printen.

Uw privacy

In Mijn Plan/Ons Plan staat privacygevoelige informatie, bijvoorbeeld over u en mensen om u heen. Hier gaan we heel voorzichtig mee om:

- We bewaren alleen gegevens die nodig zijn om u te kunnen helpen.
- U kunt via Digid altijd zelf bij uw gegevens. U kunt ze aanvullen en op verzoek laten aanpassen of vernietigen bij onjuistheden.
- Vijf jaar na het laatste contact verwijderen we uw gegevens.
- Mijn Plan/Ons Plan is niet gekoppeld aan systemen van overheidsinstellingen. De coaches kunnen wel via het systeem van de gemeente Arnhem uw adres controleren.
- Alle coaches en teamleider-bestuurders en medewerkers die werken voor de wijkteams Arnhem hebben een geheimhoudingsplicht. Zij mogen de informatie niet zonder uw toestemming met anderen delen.

In het kader van veiligheid voor u of uw omgeving is het delen van informatie soms noodzakelijk of wettelijk verplicht. Uw coach informeert u daarover.

In dit plan schrijft of tekent u (samen met uw coach) eenvoudig en overzichtelijk wat u wilt veranderen en hoe u dat gaat aanpakken.

Waar vind ik Mijn Plan/Ons Plan?

Ga naar:
www.wijkteamsarnhem.nl/mijn-plan-ons-plan/
Log in met uw DigiD-code.



De ondersteuning

De afspraken die u met uw coach maakt worden vastgelegd in het plan. Dat geldt ook voor het besluit om al dan niet een specialistische voorziening in te zetten. U ontvangt dit besluit ook via de post (dat noemen we een beschikking). Als uw coach besluit om een specialistische voorziening in te zetten, dan zijn er voor u twee mogelijkheden: uw wijkcoach regelt uw ondersteuning of u regelt zelf uw ondersteuning met een persoon of organisatie. In het tweede geval spreken we over een persoonsgebonden budget (PGB). Voor een PGB gelden strenge regels. Als u voor een PGB in aanmerking wilt komen, kunt u dat met uw coach bespreken. Ook kunt u vragen naar de folder 'Wel of geen persoonsgebonden budget (PGB)'.

Wie betaalt de ondersteuning?

De kosten van de ondersteuning worden door de gemeente betaald vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (de Wmo), de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening of de Jeugdwet. De wijkcoaches werken niet bij de gemeente, maar voeren deze wetten in opdracht van de gemeente Arnhem uit.

Eigen bijdrage

Bent u 18 jaar of ouder? Dan geldt een eigen bijdrage voor de ondersteuning die u via uw wijkteam vanuit de Wmo krijgt, zoals bijvoorbeeld hulp bij het huishouden of begeleiding. Voor ondersteuning aan kinderen en jongeren onder de 18, met uitzondering van woningaanpassingen, betaalt u geen eigen bijdrage.

Op de site www.hetCAK.nl kunt u berekenen hoe hoog uw eigen bijdrage is.

De hoogte is afhankelijk van uw leeftijd, of u een partner heeft, het inkomen en de voorzieningen/hulp die u krijgt.

De afspraken die u met uw coach maakt worden vastgelegd in het plan.

