

## Welkom bij de Wijkteams

In deze folder lees je hoe we samen aan de slag gaan en wat je daarbij kunt verwachten.



### Waarmee kunnen we jou verder helpen?

De coaches van de Arnhemse wijkteams denken graag met je mee.



Werk en onderwijs



Geldzaken



Opvoeden en opgroeien



Huiselijk geweld



Ontmoeten en meedoen



Gezondheid en welzijn



### Het eerste gesprek

Na het maken van een afspraak volgt het eerste gesprek. Dit heet het keukentafelgesprek. In dat gesprek leren we je graag beter kennen. Wat is er precies aan de hand? Heb je zelf al oplossingen gevonden? Wie kunnen jou daarbij helpen?

Je mag zelf ook iemand uitnodigen voor het gesprek, iemand bij wie jij je prettig voelt en die met je mee kan denken. Ken je niemand? Dan kun je ook een ondersteuner van Adviespunt Zorgbelang vragen om aan te sluiten. De ondersteuner is onafhankelijk, denkt met je mee en geeft advies.

### Een plan maken

Tijdens en na het gesprek maak je samen met de coach een plan. Daarin staat jouw verhaal, wat je wilt veranderen, hoe je dat gaat aanpakken en wie je daarbij kan ondersteunen.

De coach maakt het plan online voor jou aan. Het plan wordt samen met je persoonsgegevens, je doelen waaraan gewerkt wordt, vervolgstappen en afspraken opgeslagen in jouw dossier. Je kunt zelf ook inloggen middels DigiD op onze website en daar het plan lezen en aanvullen. Als je dat fijner vindt, kan de coach het plan voor jou printen.

### Samen aan het werk

Samen ga je aan de slag om je plan uit te voeren. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat je mensen in je omgeving gaat vragen om te helpen. Of dat je op zoek gaat naar voorzieningen in je wijk. De coach kan je ondersteunen en begeleiden bij het uitvoeren van je plan en het halen van je doelen. Die ondersteuning en begeleiding van de coach is gratis.

Soms is iets extra's nodig. De coach kan dan specialistische zorg en ondersteuning op maat inzetten. Ben je 18 jaar of ouder? Dan betaal je hiervoor mogelijk een eigen bijdrage aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK).



### Afspraak maken?

Kijk op [www.wijkteamsarnhem.nl](http://www.wijkteamsarnhem.nl) voor meer informatie en voor het maken van een afspraak. Je kunt ook bellen naar 088 226 00 00



## De Wijkteams in Arnhem zijn er voor jou.

Heb je vragen of problemen waar je zelf niet uitkomt? Bij de wijkteams in Arnhem kan iedereen terecht voor ondersteuning en advies. Dichtbij, gewoon in de wijk.

### Privacy

In 'Mijn Plan' staat gevoelige informatie, bijvoorbeeld over jezelf of mensen om je heen.

Hier gaan we zorgvuldig mee om:

- We bewaren alleen gegevens die nodig zijn om je te ondersteunen.
- Je kunt altijd bij je gegevens door via onze website in te loggen met DigiD.
- Dossiers vanuit de WMO worden 15 jaar na het laatste contact verwijderd. Voor dossiers vanuit de Jeugdwet geldt een termijn van 20 jaar.
- 'Mijn Plan' is niet gekoppeld aan systemen van de overheid. Om te zorgen dat post bij de juiste persoon aankomt kijken coaches via het systeem van de gemeente Arnhem of je gegevens kloppen.
- Alle coaches, teamleiders en andere medewerkers van de Wijkteams Arnhem hebben een geheimhoudingsplicht. Zij mogen zonder jouw toestemming geen informatie delen.

Soms is het delen van informatie noodzakelijk en wettelijk verplicht, bijvoorbeeld in het kader van jouw veiligheid of die van je omgeving. Je coach informeert je daarover.

### Compliment of niet tevreden?

We horen graag wat je goed vindt gaan of wat beter kan. We zien elke klacht als een advies om onze ondersteuning te verbeteren. Een klacht gaat altijd over hoe je behandeld bent.

Als je een klacht hebt, blijf er dan niet mee rondlopen. Vraag om een gesprek met je coach. Eventueel kun je ook de teamleider van jouw wijkteam bij het gesprek vragen. Door er samen over te praten, komen we vaak al tot een oplossing. Komen we er samen echt niet uit, dan kun je een klacht indienen bij gemeente Arnhem. Hoe je een klacht kunt indienen lees je in de digitale folder op onze website. De papieren versie is op te vragen via je coach of door te bellen met 088 226 00 00.

### Een bezwaar indienen

Een bezwaar gaat altijd over een besluit van (niet) toegekende zorg.

Je kunt het bijvoorbeeld niet eens zijn met de zorg en ondersteuning die je krijgt.

Of met de beschikking die je hebt gekregen.

Ga dan altijd eerst in gesprek met je coach en probeer samen tot een oplossing te komen.

Lukt dat niet dan kun je bezwaar indienen via de website van de gemeente Arnhem ([www.arnhem.nl](http://www.arnhem.nl)).

Je hebt zes weken de tijd om bezwaar in te dienen tegen een beschikking die is afgegeven.



## Wijkteams bij jou in de buurt

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

Als je ondersteuning nodig hebt of krijgt, is het fijn als iemand in je omgeving met je mee kan denken. Je kunt je ook (gratis) laten bijstaan door een onafhankelijke ondersteuner van Adviespunt Zorgbelang.

### Adviespunt Zorgbelang:

[www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)

06 538 86 809

[sociaaldomein@adviespuntzorgbelang.nl](mailto:sociaaldomein@adviespuntzorgbelang.nl)

Met vragen over jeugdhulp kun je terecht bij de vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. De vertrouwenspersoon is er om kinderen, jongeren en ouders te begeleiden en ondersteunen.

### Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg:

[www.akj.nl](http://www.akj.nl)

088 555 1000

[info@akj.nl](mailto:info@akj.nl)

### Adviesraden Arnhem

De Arnhemse adviesraden Jeugdhulp en Wmo nodigen je van harte uit om je 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 jou en ons bezighoudt.

[www.adviesraadarnhem.nl](http://www.adviesraadarnhem.nl)



## Afspraak maken?

Kijk op [www.wijkteamsarnhem.nl](http://www.wijkteamsarnhem.nl) voor meer informatie en voor het maken van een afspraak. Dit kan via het invullen van een contactformulier of door te bellen naar 088 226 00 00