

Zorg nodig? Zó werkt het.

Samen zorgen voor...

Opgroeien en opvoeden
Zorg en ondersteuning
Meedoen aan de samenleving



gemeente Hilvarenbeek

1. Voorwoord

Beste inwoner van onze gemeente Hilvarenbeek,

In deze brochure leest u hoe we de zorg in Hilvarenbeek georganiseerd hebben. Waar moet u zijn met uw vragen? Welke zorg is beschikbaar? Hoe regelt u zorg? Wat kunt u doen als u niet tevreden bent? Ik hoop dat het u helpt. Dat u snel en gemakkelijk de weg vindt naar de zorg en ondersteuning die u nodig heeft.

Zo zelfstandig mogelijk

De overheid doet een stapje terug. De gemeente is er voor u als u professionele zorg en ondersteuning nodig hebt, maar geeft u vooral de mogelijkheid om hulp zelf te organiseren. We moedigen u aan om te doen wat u zelf kunt – en soms is dat meer dan u dacht. We vragen u de hulp van vrienden, familie, bekenden en vrijwilligers in te roepen als het nodig is. ‘Samen zorgen voor...’ heet dat in Hilvarenbeek. Kan er iemand boodschappen voor u doen? De kinderen even opvangen? Bij uw zieke partner blijven, zodat u even wat tijd voor u zelf hebt? Helpen met klusjes in huis en in de tuin? De administratie voor u doen? Een middagje iets leuks ondernemen?

Zorgprofessionals en algemene voorzieningen dichtbij

We vragen u niet voor niets zelf te doen wat u zelf kúnt doen. We weten dat verreweg de meeste mensen het liefst zelfstandig en onafhankelijk zijn. Ze willen zelf bepalen hoe ze hun leven inrichten. Natuurlijk moeten we niet doen alsof elke zorgvraag op te lossen is met de goedbedoelde hulp van lieve familie en vrienden. Hilvarenbeek heeft een groot netwerk van zorgprofessionals die u met raad en daad terzijde kunnen staan. Denkt u dan bijvoorbeeld aan huisartsen, onze dorpsondersteuners, begeleiders op school, wijk- en jeugdverpleegkundigen, begeleiders van mensen met een beperking en maatschappelijk werk. Daarnaast kennen we veel goede algemene voorzieningen waar u gebruik van kunt maken – de vele verenigingen, buurt- en dorpsactiviteiten en vrijwilligers die onze gemeente verrijken. En we werken intensief samen met aanbieders van gespecialiseerde zorg.

Zorg opnieuw organiseren

De gemeente moet ervoor zorgen dat dure, specialistische hulp beschikbaar blijft voor iedereen die niet zonder kan. Daarom bekijken we heel zorgvuldig wat iemand echt nodig heeft. En organiseren we de zorg op een nieuwe manier. We nemen een hoop bureaucratie weg; we stimuleren de samenwerking tussen zorgverleners, we maken ondersteuning dichterbij beschikbaar en we houden de oplossingen simpel waar dat kan. We streven naar zorg die minstens zo goed blijft als ‘ie nu is. Sterker, we streven samen naar nóg betere zorg. Die ook nog eens betaalbaar blijft.

Met vriendelijke groet,

*Gerrit Overmans
Wethouder Welzijn gemeente Hilvarenbeek*

Inhoud

1. Voorwoord	2
2. Zorg en ondersteuning in de gemeente Hilvarenbeek	4
3. Werkwijze	7
4. Verschillende soorten zorg	10
5. Wat moet ik betalen?	12
6. Klachten of bezwaren?	13
7. Privacy	14
8. Waar moet ik zijn?	15

2. Zorg en ondersteuning in de gemeente Hilvarenbeek

Waar is de gemeente verantwoordelijk voor?

Sinds 1 januari 2015 regelt de gemeente de zorg en ondersteuning op drie terreinen:

1. Wmo

Zorg en ondersteuning: de nieuwe Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) regelt dat mensen zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen en mee kunnen doen aan de maatschappij. De gemeente is verantwoordelijk voor de niet-medische zorg. De landelijke overheid blijft verantwoordelijk voor iedereen die in een zorginstelling woont of thuis intensieve verzorging en verpleging krijgt.

2. Jeugdhulp

Opgroeien en opvoeden: de gemeente regelt alle jeugdhulp. Van jeugd- en opvoedondersteuning, geestelijke gezondheidszorg (jeugd GGZ), hulp aan jongeren met een fysieke beperking, jeugdbescherming en jeugdreclassering tot de aanpak van kindermishandeling.

3. Participatie

Meedoen aan de maatschappij: de nieuwe Participatiewet regelt dat meer mensen meedoen door aan het werk te gaan. De gemeente ondersteunt mensen met én zonder een arbeidsbeperking in het vinden van werk of een andere zinvolle dagbesteding.

Beleid en aanpak

Zorg en ondersteuning: altijd op maat

De uitgangspunten voor ons beleid en onze aanpak zijn samen, dichtbij, simpel als het kan en specialistisch als het moet.

Denkt u dat u zorg of ondersteuning nodig heeft? In Hilvarenbeek zijn veel zorgprofessionals actief. Er is altijd iemand in de buurt aan wie u uw vraag kunt stellen.

We kijken samen met u naar wat u nodig heeft. Om een compleet beeld van uw situatie te krijgen praten we met u over gezondheid, wonen, gezinssituatie, dagbesteding en financiën. Dat doen we alleen als daar aanleiding voor is.

Krijgt u professionele zorg of ondersteuning? Dan is die altijd op maat. Afgestemd op uw situatie.

We werken met u samen en vragen uw inbreng in het meedenken over oplossingen.

We maken zo veel mogelijk gebruik van ondersteuning dicht bij huis. Wat kunt u zelf of de mensen om u heen? Daarnaast gebruiken we vaker en slimmer algemene voorzieningen zoals wijkcentra, sportverenigingen, maatschappelijk werk en vrijwilligerswerk.

Pas daarna komt specialistische hulp of ondersteuning in beeld: de maatwerkvoorziening. Zoals specialistische jeugdhulp, hulp bij het vinden van een zinvolle dag invulling of ondersteuning bij het op orde houden van uw huishouden.

Als we meer gebruik maken van simpele ondersteuning dichtbij, hebben we minder maatwerkvoorzieningen nodig. Zo houden we hulp betaalbaar en beschikbaar voor wie het echt nodig heeft.

U krijgt één contactpersoon, ook als u zorg of ondersteuning krijgt van verschillende zorgprofessionals.

Krijgt u hulp van meerdere zorgverleners? Achter de schermen werken zij met elkaar samen. Ze houden elkaar op de hoogte van de veranderingen in uw situatie en stemmen hun zorg en ondersteuning op elkaar af. Zij spreken alleen over uw situatie als u daar toestemming voor heeft gegeven.

Heeft u een vraag over opgroeien, opvoeden of zorg? Dan kunt u die stellen aan mensen die daar verstand van hebben, gewoon op school of bij de kinderopvang. Bij elke Samenwijs-accommodatie in de gemeente Hilvarenbeek vindt u mensen bij wie u terecht kunt. U kiest zelf de persoon met wie u uw vragen het liefst bespreekt. Dat kan een leerkracht zijn, een pedagogisch medewerker van de kinderopvang of de JOOB (Jeugd Ouders Opvoed Begeleider) op de basisschool.

Het resultaat telt

Als u zorg of ondersteuning krijgt, gebeurt dat met een doel. U wilt bijvoorbeeld zo lang mogelijk thuis blijven wonen. U wilt weer als een harmonieus gezin met elkaar samenleven. U wilt (weer) een sociaal netwerk hebben dat het leven de moeite waard kan maken. Of u wilt meer grip op uw financiën.

Resultaat omschrijven

Wanneer we duidelijk omschrijven welk resultaat u met de zorg of ondersteuning wilt bereiken, kunnen we nagaan of dat lukt. Lukt het niet om het gewenste resultaat te bereiken? Dan kunnen we nagaan wat de oorzaak is en samen met u nadenken over een passende oplossing. Meer hulp misschien? Andere hulp? Of langduriger hulp? Lukt het wél om het gewenste resultaat te bereiken? Dan heeft u misschien geen ondersteuning meer nodig. Of minder. Of in een andere vorm.

Beoordelen op resultaat

Nieuw is dat we zorgaanbieders beoordelen op het behalen van resultaten. Het is aan hen om samen met u te bepalen welke hulp u precies krijgt om het resultaat te behalen. Zij hebben daar verstand van en kennen uw situatie het beste. We geven aanbieders daarmee de vrijheid om u precies aan te bieden wat u nodig heeft en wat bij u past. Zorgverleners hoeven niet meer uit te gaan van standaard oplossingen en uw zorgvraag hoeft niet meer in een standaard 'hokje' te passen. Twee mensen met dezelfde beperking kunnen daardoor andere hulp krijgen, omdat hun situaties verschillend zijn.

Met deze nieuwe manier van werken willen we de zorg beter maken én kosten besparen.



3. Werkwijze

Zorg of ondersteuning nodig? Zó werkt het in de praktijk.

Werkwijze in zeven stappen

1. Een ondersteuningsvraag stellen
2. Huisbezoek (keukentafelgesprek)
3. Plan van aanpak
4. Beslissing gemeente
5. Zorgaanbieder kiezen
6. Eén contactpersoon
7. Evalueren

1. Een ondersteuningsvraag stellen

Gaat er iets niet goed in uw leven? Heeft u vragen of zorgen over uw kind? Denkt u dat u professionele zorg of ondersteuning nodig heeft? Bespreek uw vragen met een van de zorgprofessionals in Hilvarenbeek. Een overzicht van mensen en organisaties die in onze gemeente aanwezig zijn, vindt u onder 'Waar moet ik zijn?'. Het maakt niet uit wie u kiest; het gaat er alleen om dat het iemand is die u vertrouwt en bij wie u zich prettig voelt.

Spoed?

Is uw probleem dringend en is acuut een oplossing nodig? Dan volgt u niet de volgende stappen. De zorgprofessional die u spreekt zal er meteen voor zorgen dat er hulp beschikbaar komt.

De weg naar jeugdhulp

Op elke Samenwijs-accommodatie is een JOOB aanwezig: een Jeugd Ouder Opvoed Begeleider. Wanneer u denkt of weet dat een kind zorg of begeleiding nodig heeft, wijst een JOOB de weg. Hij of zij kan samen met u in kaart brengen wat u nodig heeft, wat u zelf kunt of zelf kunt regelen en waar professionele zorg of ondersteuning ingezet moet worden. De JOOB kan u zelf ondersteunen of helpen bij het doorleiden naar de gewenste ondersteuning.

Ook als het om oudere kinderen gaat, staan in de gemeente Hilvarenbeek allerlei deskundigen voor u klaar, ook buiten de Samenwijs-accommodatie, bijvoorbeeld de Dorpsondersteuners, de mensen van het maatschappelijk werk van Farent of van MEE, de jongerenwerker. U bepaalt zelf wie u benadert. Is dat niet de juiste persoon om u verder te helpen? Dan zorgt hij of zij dat u met de juiste deskundige in contact komt.

2. Huisbezoek

In een eerste (telefoon)gesprek bespreekt u samen met een zorgprofessional wat er globaal aan de hand is. Deze persoon maakt een afspraak voor bij u thuis, voor het zogenoemde keukentafelgesprek. Wanneer de zorgprofessional denkt dat iemand anders u beter kan helpen, zal hij of zij deze persoon inschakelen.

Eén gesprek genoeg?

Heeft u genoeg aan de informatie of het advies tijdens het eerste (telefoon)gesprek? Dan is een huisbezoek niet nodig.

Een compleet beeld van de situatie

Om een compleet beeld van de situatie te krijgen gaat het huisbezoek over verschillende onderwerpen: gezondheid, wonen, gezinssituatie, dagbesteding en financiën. De zorgprofessional vraagt ook hoe u met de situatie omgaat. Krijgt u al (professionele) hulp of steun uit uw omgeving? Kan uw omgeving iets (meer) voor u betekenen? Wat heeft u nodig en wat kunt u niet zelf doen of regelen?

Voer het gesprek samen met iemand uit uw omgeving

Als u wilt kunt u iemand uit uw omgeving vragen bij dit gesprek aanwezig te zijn. Zorgprofessionals vinden dit ook prettig. Een tweede persoon kan soms net wat meer inzicht in de situatie geven. Bijvoorbeeld wanneer iemand te optimistisch is over wat hij of zij zelf allemaal nog kan. Of juist wanneer iemand in eerste instantie denkt niets zelf te kunnen of te kunnen regelen.

Cliëntondersteuning

Komt u er met uw contactpersoon niet uit? Heeft u behoefte aan extra hulp? Onafhankelijke cliëntondersteuners kunnen u bijvoorbeeld helpen tijdens het gesprek en met het maken van een plan van aanpak. Kijk voor alle adressen op pagina 15.

3. Plan van aanpak

Als het beeld van uw situatie of het kind compleet is, wordt duidelijk welk probleem opgelost moet worden. Dat is het uitgangspunt voor het plan van aanpak. In dit plan staat de beschrijving van uw situatie, het probleem, het resultaat dat u wilt bereiken en de manier waarop dat moet gaan lukken. Voorbeelden van een resultaat zijn 'zelfstandig in dit huis kunnen blijven wonen', 'weer als een harmonieus gezin functioneren', 'beter functioneren op school', 'een zinvolle dagbesteding vinden' of 'de financiën op orde krijgen'.

Samen de oplossing bepalen

Samen met uw contactpersoon (zorgprofessional) maakt u een plan van aanpak. In overleg bekijkt u welke ondersteuning nodig is en wat het best bij uw situatie past. U kunt het plan van aanpak ook zelf maken. Desgewenst samen met iemand uit uw omgeving of een cliëntondersteuner.

De oplossing goed beschrijven

De oplossing voor uw zorgvraag kan uit verschillende onderdelen bestaan. Al die onderdelen staan in het plan. Het gaat om wat u zelf kunt of kunt regelen; wat uw omgeving voor u kan betekenen en welke professionele zorg en ondersteuning u nodig heeft om het beoogde resultaat te bereiken. Een nauwkeurige beschrijving van de oplossing maakt het mogelijk om op een afgesproken moment te evalueren of het plan resultaat oplevert.

Overleg met collega-zorgprofessionals

Soms is een probleem zeer ingewikkeld. Of er spelen meerdere problemen tegelijk. Degene die het keukentafelgesprek met u voert kan dan behoefte hebben aan nader overleg met collega-zorgprofessionals. Hij of zij zal altijd toestemming aan u vragen om uw situatie met anderen te bespreken. Soms wordt besloten dat iemand anders u beter kan helpen bij het ontwikkelen van een plan van aanpak.

4. Beslissing

Voor specifieke ondersteuning (zoals dagopvang, specialistische jeugdzorg, ondersteuning bij het huishouden, inkomensondersteuning of een grote woningaanpassing) is een beslissing van de gemeente nodig. (Vroeger kreeg u voor zorg een indicatie.) De gemeente beschouwt het plan van aanpak als aanvraag voor deze specifieke ondersteuning, ofwel een maatwerkvoorziening.

In een beschikking (brief) staat of u de maatwerkvoorziening toegewezen krijgt. Er staat ook in of u een eigen bijdrage of ouderbijdrage moet betalen. Bent u het niet eens met deze beschikking? Dan kunt u bezwaar maken. Hoe dat kan, staat in de beschikking.

5. Zorgaanbieder kiezen

Staat in de beschikking dat u in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening of een individuele voorziening? Dan bepaalt u zelf van wie u die krijgt. De gemeente Hilvarenbeek werkt samen met verschillende zorgaanbieders. Daaruit kunt u een keuze maken. Onder voorwaarden is het mogelijk zelf zorg in te kopen met een persoonsgebonden budget (PGB). U kunt dan ook zorg inkopen bij aanbieders waar de gemeente niet mee samenwerkt. Samen met de zorgaanbieder van uw keuze maakt u een ondersteuningsplan. Daarin staat welke zorg en ondersteuning u precies krijgt om het gewenste resultaat te behalen. Dat resultaat staat in uw plan van aanpak.

6. Eén contactpersoon

U krijgt één contactpersoon. Daar kunt u al uw vragen aan stellen, zorgen bij uiten of klachten mee bespreken. Ook als u hulp krijgt van meerdere zorgverleners. Achter de schermen regelt uw contactpersoon dat verschillende hulpverleners goed met elkaar samenwerken.

7. Evalueren

Uw contactpersoon evalueert met u of het ondersteuningsplan tot het gewenste resultaat leidt. Die evaluatie kan aanleiding zijn om het plan aan te passen. Misschien moet de professionele ondersteuning langer duren. Misschien kunt u inmiddels meer zelf? Of kan uw omgeving meer betekenen? Wellicht was de gekozen oplossing niet helemaal de juiste en heeft u andere zorg of een andere aanbieder nodig?

Goed om te weten

De gemeente is wettelijk verplicht om uw vraag (stap 2 en 3) binnen 6 weken af te handelen. Stap 4 wordt binnen 2 weken na ontvangst van het ondertekende plan van aanpak afgehandeld.

Ook als u uw vraag heeft gesteld aan een andere zorgaanbieder.

Is uw vraag complex en heeft de gemeente meer tijd nodig? Dan informeren wij u hierover.

4. Verschillende soorten zorg

Welke soorten zorg kan ik krijgen?
1. Algemeen gebruikelijke voorziening
2. Gebruikelijke hulp
3. Algemene voorziening
4. Maatwerkvoorziening werk en inkomen
5. Maatwerkvoorziening zorg en ondersteuning

1. Algemeen gebruikelijke voorziening

Vóór de gemeente professionele zorg of ondersteuning (een maatwerkvoorziening) toewijst, bekijkt ze in hoeverre u gebruik kunt maken van algemeen gebruikelijke voorzieningen. Deze betaalt u zelf. Onder gebruikelijke voorzieningen vallen:

- Hulpmiddelen die in de winkel verkrijgbaar zijn. Voorbeelden zijn rollators of toiletbeugels.
- Diensten die u zelf kunt inhuren. Zoals een klussendienst die drempels kan weghalen, in de tuin kan werken of de toiletbeugels voor u ophangt.

2. Gebruikelijke hulp

Vóór de gemeente professionele zorg of ondersteuning (een maatwerkvoorziening) toewijst, bekijkt ze in hoeverre u gebruik kunt maken van gebruikelijke hulp. Gebruikelijke hulp is de dagelijkse ondersteuning die mensen elkaar kunnen geven. Ouders zorgen voor hun kinderen. Inwonende kinderen zorgen voor hun ouders. Partners zorgen voor elkaar. Huisgenoten zorgen voor elkaar. Vragen de omstandigheden om veel méér dan die vanzelfsprekende, gebruikelijke zorg? Dan kan de gemeente een maatwerkvoorziening toewijzen.

3. Algemene voorziening

Vóór de gemeente professionele zorg of ondersteuning (een maatwerkvoorziening) toewijst, bekijkt ze in hoeverre u geholpen bent met algemene voorzieningen. Dit zijn activiteiten, gebouwen en verenigingen in of van de gemeente waar iedereen gebruik van mag maken. Soms zijn deze gratis, soms zijn er kosten aan verbonden. Vraagt u dit vooral goed na.

Voorbeelden van algemene voorzieningen zijn: de dorpsondersteuners, de eetpunten van de ouderenorganisatie, de peuterspeelzaal, een training bij maatschappelijk werk (Farent), ondersteuning van een vrijwilliger via ContourdeTwern, Vluchtelingenwerk, onafhankelijke cliëntondersteuning, Jongerenwerk, opvoedondersteuning via de GGD, de bibliotheek, maar ook verenigingen en activiteiten op het gebied van sport, kunst, cultuur en recreatie.

4. Maatwerkvoorziening werk en inkomen

De gemeente verstrekt een uitkering aan mensen die dat nodig hebben en begeleidt mensen met én zonder een arbeidsbeperking naar werk. Voor inwoners met een laag inkomen is er inkomensondersteuning in de vorm van bijzondere bijstand, de bijdrageregeling sociale activiteiten, een individuele inkomensvoorslag, een collectieve ziektekostenverzekering en kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen.

Meer informatie over deze voorzieningen vindt op onze website

www.hilvarenbeek.nl/Werkenuitkering. U leest hier ook hoe u deze voorzieningen kunt aanvragen.

5. Maatwerkvoorziening zorg en ondersteuning & jeugdhulp

Een maatwerkvoorziening is zorg of ondersteuning die precies aansluit bij uw situatie. U krijgt pas een maatwerkvoorziening als u de hulp die u nodig heeft niet zelf kunt organiseren en ook niet (genoeg) geholpen bent met een algemene voorziening, een algemeen gebruikelijke voorziening of gebruikelijke hulp.

U kunt op twee manieren gebruik maken van een maatwerkvoorziening. In de vorm van zorg in natura of via een persoonsgebonden budget (pgb).

Zorg in natura

Kiest u voor zorg in natura? Dan kiest u voor de zorg of ondersteuning van één van de zorgaanbieders met wie de gemeente samenwerkt. U bepaalt zelf welke zorgaanbieder dat is. De gemeente betaalt de zorgaanbieder(s) van uw keuze. Zie het overzicht in bladzijde 15.

Persoonsgebonden budget (pgb)

Kiest u voor een pgb? Dan krijgt u een budget van de gemeente. Daarmee kunt u zelf een organisatie of persoon inhuren. Het pgb wordt op uw naam overgemaakt naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De SVB betaalt de zorgaanbieder(s) van uw keuze.

U bespreekt met uw contactpersoon of een pgb voor u mogelijk of wenselijk is. Er zijn speciale voorwaarden voor een pgb:

- u kunt onderbouwen waarom een pgb beter bij uw situatie past dan zorg in natura;
- u besteedt het pgb aan een maatwerkvoorziening: zorg of ondersteuning die speciaal op uw situatie is afgestemd;
- de ondersteuning die u kiest moet van goede kwaliteit zijn;
- u kunt omgaan met een pgb. Dit houdt in dat u een zorgaanbieder kiest; dat u zelf afsprekt welke zorg geleverd wordt tegen welke prijs en dat u een administratie bijhoudt.



5. Wat moet ik betalen?

Eigen bijdrage

De gemeente vraagt géén eigen bijdrage:

- Voor jeugdhulp of voor Wmo-zorg voor kinderen.

De gemeente vraagt wél een eigen bijdrage:

- Wanneer u gebruik maakt van een maatwerkvoorziening voor Wmo-zorg.
- Voor een woningaanpassing. Het maakt niet uit of de aanpassing nodig is voor een volwassene of een kind.

Het maakt niet uit of u zorg in natura krijgt of een pgb (persoonsgebonden budget) heeft.

Heeft u een pgb?

De hoogte van uw eigen bijdrage is €17,50 per 4 weken.

Heeft u zorg in natura?

De hoogte van uw eigen bijdrage is €17,50 per 4 weken.

Het Centraal Administratiekantoor (CAK) regelt de eigen bijdrage. Op de website www.hetcak.nl vindt u meer informatie.

6. Klachten of bezwaren?

- **Verschil klachten en bezwaren**

Er is een belangrijk verschil tussen een klacht en een bezwaar. Klachten gaan over manier waarop u wordt geholpen. Bezwaren gaan over een officiële beslissing, meestal is dat de beschikking van de gemeente.

- **Klachten over zorg**

Bent u niet tevreden over de zorg die u krijgt? Voelt u zich onprettig behandeld? Krijgt u geen antwoord op uw vragen? Bespreek dit dan met uw vaste contactpersoon. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u gebruik maken van de klachtenprocedure van de aanbieder die u de zorg levert. De organisaties waar de gemeente mee samenwerkt, hebben allemaal hun eigen klachtenprocedure.

- **Klachten over jeugdhulp**

Bent u niet tevreden over de *jeugdhulp* die u krijgt? Dan kunt u contact opnemen met uw vaste contactpersoon, met uw zorgaanbieder of met de vertrouwenspersonen van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) en de Zorgbelangorganisaties via telefoonnummer 088 555 1000 of e-mail info@akj.nl. Meer informatie vindt u op de website van Zorgbelang Brabant: www.zorgbelang-brabant.nl/vertrouwenspersonen. Zij kunnen uw vragen beantwoorden en u helpen met het oplossen van uw klacht.

- **Klachten over de gemeente**

Ben u ontevreden over *de manier waarop* de gemeente met u omgaat? Bespreek dit dan met uw vaste contactpersoon. Komt u er samen niet uit? Maak dan gebruik van de klachtenprocedure van de gemeente Hilvarenbeek. U vindt een formulier op de website: www.hilvarenbeek.nl/klachten. U kunt ook een brief sturen naar Klachtencoördinator Gemeente Hilvarenbeek, Postbus 3, 5080 AA Hilvarenbeek. Vermeld in uw brief wat uw klacht is, over wat of wie u klaagt en de datum van de gebeurtenis waarover u een klacht heeft.

- **Bezwaren**

Bent u het niet eens bent met de beslissing van de gemeente? Dan kunt u bezwaar maken. Hoe u dat doet, staat in de beschikking. Dit is de brief van de gemeente waarin de beslissing staat.



7. Privacy

Het spreekt voor zich dat wij zorgvuldig met uw gegevens omgaan. Wij werken volgens de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Wat betekent dit?

- U bent de eigenaar van uw dossier.
- Alle medewerkers met wie u te maken krijgt, zijn verplicht tot geheimhouding.
- Uw gegevens worden niet gedeeld met derden zonder uw toestemming.
- Uw gegevens worden niet langer bewaard dan toegestaan.
- U bent nauw betrokken bij het opstellen van documenten (zoals een plan van aanpak en een ondersteuningsplan);
- U kunt alle documenten inzien voordat ze in uw (digitale) dossier worden opgenomen.
- U kunt altijd bezwaar maken tegen de verwerking van uw gegevens.

8. Waar moet ik zijn?

Onveilige situaties

Informatie, advies en hulp bij (vermoeden van) mishandeling en huiselijk geweld:
Veilig Thuis | 0800 2000 (24/7)

Huisartsen

Huisartsenpraktijk De Linde
Rogier van Leefdaelstraat 23 Hilvarenbeek |
013 505 13 55 | assistentes@hapdelinde.nl

Huisartsenpraktijk Diessen
Heuvelstraat 3 Diessen | 013 504 13 01 of
013 504 13 33 | hapdiessen@ezorg.nl

Huisartspraktijk De Ypelaer
Ypelaerstraat 2 Hilvarenbeek | 013 505 13 35
| praktijkdeypelaer@planet.nl

Onafhankelijke cliëntondersteuning

KBO
Vrijwillige ouderenadviseurs en
cliëntondersteuning
www.kbo-Hilvarenbeek.nl en kbo-Diessen.nl
Verzoeken voor cliëntondersteuning via
Ineke van Loon-Zwennes | 06-20040799

MEE regio Tilburg
Kloosterstraat 32 VP Tilburg | 013 542 41 00
| www.meeregiotilburg.nl

Zorgbelang Brabant
Vertrouwenspersonen van het Advies en
Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) en de
Zorgbelangorganisaties | 088 555 1000 |
info@akj.nl | www.zorgbelang-brabant.nl,
zoek op 'Vertrouwenspersonen'

Hulp buiten kantooruren

Noodsituatie: bel 112!

Crisisdienst GGZ

Bel de huisartsenpost, deze schakelt de
crisisdienst in.

Crisisdienst Farent

(24/7 psychosociale hulp en jeugdhulp)
073 644 42 44

Sensor

Dag en nacht bereikbaar voor een anoniem
gesprek per telefoon, e-mail en op dagdelen
per chat 0900 0767 (5 ct. per minuut) of
013 544 15 44 (lokaal tarief) |
www.sensor.nl

Crisisopvang voor daklozen Traverse

Aanmelding, informatie, advies en intake
(013) 542 50 99

Dorpsondersteuners

Biest-Houtakker:

Ria van de Wiel | 06 26 12 81 95 |
Riavdwiel@gmail.com

Diessen en Baarschot:

Jacqueline de Wit | 06 16 08 47 20 |
spreekuur@wij-wel.nl

Esbeek:

Mariet Pulles | 06 22 39 49 66 |
esbeekdorpsondersteuner@gmail.com

Hilvarenbeek:

Karlijn Verschuren | 06 10 32 93 69 |
karlijnverschuren@contourdetwern.nl

Haghorst:

Veerle van der Loo-Moeyaert | 06 24 74 43 97
| dorpsondersteunerhaghorst@gmail.com

Zorg en ondersteuning

Gemeente Hilvarenbeek

Wmo-consulenten | 013 505 83 00 |
www.hilvarenbeek.nl |
wmoenjeugd@hilvarenbeek.nl

ContourdeTwern

Informeel zorg bij mensen thuis, klussendienst,
jongerenwerk, ondersteuning bij
sportactiviteiten) inloop: di en do 9.00 tot
12.00 | Vrijthof 11 Hilvarenbeek | (013) 505 83
19 | infohilvarenbeek@contourdetwern.nl

Indigo

Voor de behandeling van mensen met lichte,
matig ernstige en chronische psychische
problemen) (088) 016 18 00 | Lage Witsiebaan
2b, Tilburg.

MEE (ondersteuning bij leven met een
beperking)
www.meeregotilburg.nl | (013) 530 25 67

Wijkverpleegkundigen

Verpleging en verzorging van Thebe Thuiszorg:
(0900) 8122 | info@thebe.nl | www.thebe.nl |

Diessen, Haghorst, Biest-Houtakker en
Baarschot: Josine van Iersel en Nanne Burgers |
088 11 76 818 | diessen.team.vp@thebe.nl |

Hilvarenbeek en Esbeek: Marleen Hendriks |
088 11 76 817 (24 uur bereikbaar) |
hilvarenbeek.team.vp@thebe.nl

Farent Maatschappelijk werk en dienstverlening
(ondersteuning bij problemen in het dagelijks
leven)

www.farent.nl | 073-644244 | Nicole de Smet
| Marjolein de Jong | Annet van Grunsven

Opvoeden en opgroeien

JOOB

Op elke Samenwijs-accommodatie is een JOOB
aanwezig: een Jeugd Ouder Opvoed
Begeleider. Op deze scholen vindt u een JOOB:
- Doelkokers Hilvarenbeek
- Driehoek Hilvarenbeek
- Jozef Haghorst
- Starrebos Hilvarenbeek
- Vlinderakker Biest Houtakker
- Willibrordus Diessen
- Wingerd Esbeek

Vraag op school naar de bereikbaarheid van
de JOOB.

Jongerenwerk (Contour de Twern- R-newt)

Michelle la Vallette | michelle@rnewt.nl
06 83168972 | insta: michellernewt

OJC The Box

Bukkumweg 30a Hilvarenbeek
www.ojcthebox.nl

Consultatiebureau/ GGD

Schoolstraat 38 Hilvarenbeek en
Theresiastraat 9 Diessen | (0900) 463 64 43
(werkdagen 8.00-17.00 uur)

GGD Jeugdartsen

Corrie van Daalen | c.van.daalen@ggdhvb.nl
Claire Boerema | c.boerema@ggdhvb.nl

Jeugdverpleegkundigen

Marlies Arnou | m.arnou@ggdhvb.nl
Karin van Bavel | k.van.bavel@ggdhvb.nl



Meedoen aan de samenleving

Gemeente Hilvarenbeek

Begeleiding vanuit de bijstand naar werk of een andere zinvolle dagbesteding | Consulenten werk en inkomen | Gemeentehuis, Vrijthof 10 Hilvarenbeek (013) 505 83 00 | www.hilvarenbeek.nl

UWV Tilburg

WW-uitkering aanvragen of begeleiding vanuit de WW naar betaald werk | Besterdring 235 HK Tilburg | (0900) 9294 | www.werk.nl of www.uwv.nl

Werkplein Midden Brabant

Werk zoeken | Werkdagen 9.30-17.00 uur | Besterdring 235 HK Tilburg | (013) 750 42 30

ContourdeTwern

Steunpunt Vrijwilligerswerk, informele zorg bij mensen thuis, klussendienst, jongerenwerk, ondersteuning bij sportactiviteiten
Inloop: di en do 9.00 tot 12.00 | Vrijthof 11 Hilvarenbeek | 013 505 83 19 | infohilvarenbeek@contourdetwern.nl

Vrije inloop WMO- en jeugdconsulenten

Heeft u een vraag op het gebied van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) en/of Jeugdwet (voor Jeugdhulp van 0 tot 18 jaar)? De WMO- en jeugdconsulenten zitten klaar om vrijblijvend uw hulpvraag te beantwoorden tijdens de vrije inloop.

Vrijthof 11 in Hilvarenbeek

Elke dinsdagochtend | 9.30 tot 11.30 | Corry Jansen – Moniek van Puijenbroek – Iepie Kootstra

Schuttershof in Esbeek

Eerste maandag van de maand | 13.30 tot 14.30 | Nina de Kok

De Eenhoorn in Diessen

Een keer per maand op de woensdag. Neem contact op met de dorpsondersteuner voor de exacte datum | 11.00 tot 13.00 | Dian Loonen – Marjan Tönissen